الجمهوريـــة الجزائريـــة الديمقراطيـــة الشعبيـــة

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الإخوة منتوري

- قسنطينة -

كليـــة العلوم الإجتماعية
والعلــوم الانســـانيــة

قســم علــم النفــس
و علــوم التــربيـــة

مصادر و مستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي

دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير

في علم النفس التنظيمي و تنمية الموارد البشرية

إعـــداد الطـــالب :
يـــوســف جـــوادي

إشــراف الأســتـــاذ :
الطـــاهــر عــبســـي

2006 / 2005

شكر و عرفان

بداية لا يسعني إلا أن أحمد Θ (Y) حمداً كثيراً طيباً مباركًا فيه على توفيقه لي في إنهاء هذا العمل

وفي هذا المقام

أنوه بجهود الأستاذ المشرف: الطاهر عبسي في رعاية هذا البحث و إخراجه إلى النور
و أقدم إليه أسمى آيات العرفان و التقدير على ما أسداه لي من توجيهات قيمة و أغدقه من رعاية علمية

و أقف كلمة عرفان

خلق سام ، و همة عالية ، و حب للخير لا تحده حدود ، و نفس علمي يهبه الله من يشاء ، و شعور بالمسؤولية يترجم عطاءًا علميًا لا ينضب ويجسد رعاية لطلاب العلم لا تعرف للملل طعمًا و لا تحد من آفاقها كثرة التبعات

تلك هي سمات بارزة عرفناها في شخصية

الأستاذ الدكتور : الهاشمي لوكيا

صديقًا لا بشيء إلا بتواضعه و حسن مرافقته لطلاب العلم

أستاذًا في مرحلة التدرج ليسانس

وعرفنا فيه في مرحلة ما بعد التدرج نجافة عقله بما تحمله الكلمة من معنى واسع

وأشكر الأساتذة

رابح العايب ، محمد الطاهر بوياية ، نبيل بوزيد ، عمر لعويرة ، نصر الدين ليفا
زين الدين مصمودي ، زين الدين بو عامر ، محمد شلبي ، حمودي رواق
الذين ساهموا في تكويني بشكل جاد و نافع طيلة المشوار الدراسي

كما أشكر كل عمال مكتبة جامعة الأمير عبد القادر على إتاحة الفرصة لي للبحث فيها
دون إغفال كل من ساهم من قريب أو من بعيد في تذليل صعوبات البحث بجميع أنواع الوقفات

يوسف

إهداء

إلى العظيم أبي

مصباحًا وهاجًا بدد في نفسي ظلمة أضواء الحضارة

إلى أمي

واحة الرؤيا في زمن السراب

إلى إخوتي و أخواتي

نبيلة ، سليمة ، رفيقة ، وداد ، زوليخة ، سفيان ، هشام

ترتيلة النور بين الشفق ونجمة الصباح

إلى الطيبين

زملائي و زميلاتي في دراسة الماجستير دفعة 2005/2003

إلى الأوفياء أصدقائي

ألفاً ترشدني نحوى الياء

إلى روح الفقيد :الطاهر سجقة

شاء Θ (Y) أن يدركه الموت في 2006/02/12

في ذكرها و كتابتها سالت حبراً على الورق و دموعًا على الأجفان

يوسف

مقــدمـــة:

تشهد المجتمعات على اختلاف أنواعها تزايداً مضطرداً في عدد و حجـم التنظيمـات التـي تـوفر الخدمات الضرورية لأفرادها ، كـالتعليم ، الصـحة ، الأمـن...،فالمجتمعـات اليـوم هـي مجتمعـات التنظيمات، و تعتمد هذه التنظيمات على موارد بشرية يفترض فيها القيام بأعمالها بطرائق تتسم بالفعاليـة و الأداء المتميز ، هذا الأخير تكتمل جوانبه بوجود الاستعداد و الرغبة في مزيد من المسـاهمة الإيجابيـة من طرف هذه الموارد ، أي وجود درجة عالية من الدافعية لديهم .

كما أنه يمكننا أن نقول بأنها مجتمعات المعرفة ، فامتلاكها للثروة العلمية و المعرفية الهائلة مكنهـا من أن تحقق مسـتوى غيـر مسـبوق مـن التقـدم التكنولـوجي و الازدهـار الاجتمـاعي و الرقـي الحضاري ، و لعل دول الشمال المتقدمة أحسن دليل على ذلك ، فهي تمثل مركز القوة في العالم ، و ذلك لما لديها من ثروات اقتصادية ضخمة و ترسانات عسكرية هائلة و تقنيات متقدمة .

و تعتبر الجامعة إحدى أهم هذه التنظيمات على تنوعها نظراً للدور الرائد في خلق تلـك المعرفـة و تطويرها و نشرها و توظيفها في معالجة مشاكل الحياة المعاصرة في تلك المجتمعات ، ضف إلى ذلـك استثمارها للثروات البشرية ، و الواقع أن هذا الرصيد العلمي و المعرفي قد أبدعتـه و طورتـه العقـول النيرة ، و قد كان للجامعة دوراً بارزاً في احتضان تلك العقول المبدعة و صـياغتها و تهيئـة الظـروف الملائمة لنموها و إبداعها ، فالجامعة بحكم كونها تنظيم علمي يضم النخبة الفكرية و العلمية في المجتمـع تستطيع أن تؤدي وظيفتها المعرفية من خلال الاكتشافات العلمية و الإبداعات الفكرية في حقول المعرفـة و الفنون المختلفة شريطة أن يتوافر فيها مناخ فكري و علمي حر بعيداً عن أي نوع من الهيمنـة المعلنـة أو الخفية .

و يتوقف أداء الجامعة على ثلاثة أصناف كمـا ذكرهـا محمـد العربـي ولـد خليفـة(1989) و هي : " الأستاذ " ، " الطالب " ، " الهيكل التنظيمي " ، غير أنه يعتبر الأستاذ الجامعي أهـم ركائزهـا نظراً للدور المنوط به ، فهو يتمتع بمعرفة علمية واسعة و فكر مستنير أهله للقيام بهذا الـدور ، كمـا أن المجتمع يعتبره أحسن ممثل له ، و هو يتمتع بقدر كبير من الاحترام و التقدير فـي المحـيط الاجتمـاعي و الوسط الجامعي على حد سـواء ، فمهمتـه الحـرص علـى مصـلحة طلابـه و تنميـة قـدراتهم و مواهبهم ، و هو القادر على إثارة دافعيتهم و رغبتهم في التعلم .

غير أنه و لأسباب شتى تبرز معوقات تحول دون قيام الأستاذ بدوره كاملاً ، الأمر الذي يساهم في إحساسه بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه منه المجتمع ، و متى ما حدث ذلـك فإن العلاقة بين تلك الأصناف السالفة الذكر تأخذ بعداً سلبياً ، كما أنها تترك آثار مـدمرة علـى العمليـة

التربوية ككل ، و يؤدي هذا إلى الإحساس بـالعجز و حالـة مـن الإنهـاك و التـوتر يمكـن تعريفهـا بـ " الضغط النفسي ".

و بصفة عامة يشير هذا المفهوم إلى التغيرات النفسية و الجسمية و العقلية التـي تحـدث للأسـتاذ الجامعي بسبب ما يتعرض له من ضغوط نفسية في مكان العمل ، و تتجسد هذه الضغوط في التوقعـات التي يتبناها الأستاذ ، تدني مستوى الدافعية لديه ، سوء العلاقة بزملاء العمل و بالرؤساء ...

كما ينتاب الأستاذ حالات من التشاؤم ، اللامبالاة ، مقاومة التغيير ، فقدان القدرة على الابتكار فـي مجال التدريس ، التغيب غير المبرر و غير ذلك من الظواهر السلبية .

بسبب هذه المتغيرات و ما لها من تأثير سلبي على نوعية أداء الأستاذ الجامعي حظـي موضـوع الضغط النفسي باهتمام عديد الباحثين و المختصين ، مسـتهدفين بـذلك الاهتمـام بالأسـباب المؤدية إليه ، كيفية تفاديه أو التقليل منه .

و البحث الحالي ما هو إلا محاولة عملية للوقوف على مدى تواجد ظاهرة الضغط النفسي في البيئة التعليمية لأساتذة جامعة منتوري - قسنطينة ، من خلال البحث في مصادر و مستويات الضـغط النفسـي لدى هذه الصفوة أو النخبة .

و سوف نعتمد في بحثنا هذا على جملة من تقنيات البحث و مناهجه حسب ما تمليه علينـا طبيعـة الموضوع ، و منها المنهج الوصفي التحليلي و الاستمارة ، و بعض الأساليب الإحصـائية تماشـياً مـع الهدف الأساسي للدراسة المتمثل في الكشف عن أهم المصادر التي تحدث ضغطاً نفسياً لدى أستاذ الجامعة كما يدركها هو نفسه ، و انطلاقاً من التراث النظري ثم من الواقع و مـا تفـرزه المعطيـات الميدانيـة و النتائج الإحصائية .

و قد تناولنا في الفصل الأول بالإضافة إلى السياق الذي طرحت فيه مشـكلة البحـث ، فرضـيات البحث ، و حدوده ، و بعض التعاريف الإجرائية لمصطلحات البحث ، ضف إلى ذلك أهميـة موضـوع البحث و دوافع اختياره ، و ختمناه ببعض الدراسات السابقة التي تحصلنا عليها ، حيث كانت تصب فـي الإطار العام لموضوع بحثنا .

أما في الفصل الثاني فقد تناولنا " الجامعة " بحكم أنها الميدان الذي جرت فيه الدراسـة ، فحاولنـا الإحاطة بهذا العنصر من كافة الجوانب التي تخدم ماهية هذا المرفق العام ، فبدأناه بعرض مـوجز عـن التطور التاريخي لمفهوم الجامعة و منشئها الأصلي ككلمة مشتقة من اللغـة اللاتينيـة (**Universitas**) الذي يعني الاتحاد و التجمع ، إلى عرض جملة من التعاريف التي حددت ماهيتها و أهدافها و وظائفها .

كما تناولناها في بعدها التنظيمي من خلال النظر إلى الجامعة كنسق مفتوح له خصوصياته ، لكـون الجامعة تتميز عن المؤسسات الأخرى بأنها تهتم أساساً بإنتاج المعرفة ، مما يفرض عليها مدخلات خاصة و عمليات إدارية و تنظيمية موجهة للعنصر البشري بالدرجة الأولى ، فتحسن تسييره و استثماره ، و من ثمة عمدنا إلى إبراز أهمية إدارة التنظيمات بشيء من الاختصار .

و نظراً لتمركز بحثنا في جامعة منتوري -قسنطينة - ، فقد كان لزاماً علينا التطرق إلى التحليل التنظيمي و الهيكلي لهذه الجامعة ، مروراً بأهداف و وظائف و تنظيم و هيكلة الجامعة بصفة عامة .

و في الفصل الثالث عالجنا مجموعة من المفاهيم المتعلقة بعمل الأستاذ الجامعي ، حيث تطرقنا إلى الحرية الأكاديمية باعتبارها حرية خاصة مرتبطة بالعمل في المجال الأكاديمي بالإضافة إلى أخلاقيات المهنة ، و بعض الدراسات المتعلقة بالأستاذ الجامعي ، و كل هذا جاء بعدما تم الإشارة إلى بعض التعريفات الخاصة بالأستاذ الجامعي و مهامه .

و خصصنا الفصل الرابع لمتغير الضغط النفسي كأحد المفاهيم الرئيسية و الأساسية في البحث و التي حضيت باهتمام كبير منذ أوائل القرن العشرين من طرف عديد المختصين في شتى المجالات و التي كانت بدايتها مع الطبيب هانس سيلي HANS SELYE ، و في خضم هذه الأهمية كان لابد من التعرض لأصل كلمة STRESS و تعريفها مع إبراز مختلف المعاني التي أعطيت لها وصولاً إلى مناقشة تعاريفها من خلال وجهة نظر الباحثين و المختصين .

و على الرغم من التشعب الكبير لموضوع الضغط النفسي فإننا حاولنا تقديم عرض حوله ، حيث تناولنا أهم النماذج التي تناولت ظاهرة الضغط النفسي ، بداية بالنموذج الحيوي (الكيميائي) كأول محاولة لتفسير الضغوط و التي قام بها العالم سيلي SELYE و CANON في الثلاثينات من القرن العشرين ، و نظراً لأهمية عملية الإدراك قمنا بتخصيص مبحث لها انطلاقاً من مفهومها و العوامل المؤثرة فيها ، إلى مشاكلها و الآثار المترتبة عنها ، و دورها في الضغط النفسي ، و كذا مبحث في إدراك الذات وعلاقته بالضغط النفسي ، و لم نغفل الحديث عن مركز التحكم و نمط الشخصية (أ) ،(ب) كعوامل وسيطة في حدوث الضغط النفسي ، ثم تطرقنا بعد ذلك إلى أساليب قياس الضغط ، و تلتها السيرورة الفيزيولوجية لاستجابات الضغط ، و في الأخير عرضنا مصادر الضغط و الاستراتيجيات الوقائية و العلاجية بعد آثاره و الأمراض السيكوسوماتية الناتجة عنه .

و الفصل الخامس عرضنا فيه الإطار المنهجي للبحث ، وفيه وصفنا عينة البحث و حددنا عدد أفرادها حيث كانت متكونة من 322 أستاذ ، كما تم ضبط المنهج المستخدم و هو المنهج الوصفي التحليلي ، إضافة إلى ذلك قمنا بوصف أداة جمع البيانات ، و أخيراً الطرق الإحصائية المستخدمة .

أما الفصل السادس و الأخير ، خصصناه لعرض و مناقشة المعطيات الميدانية التي تم جمعها باستعمال استمارة البحث ، و أخيراً أفردنا خاتمة للبحث جمعنا فيها مختلف النتائج التي توصلت إليها الدراسة مركزين بالدرجة الأولى على مصادر الضغط النفسي كما رآها أفراد العينة .

و لا يسعني في الأخير إلا أن أحمد الله الذي وفقني في انهاء هذا العمل العلمي .

1-1/إشكالية البحث :

إن التقدم السريع في المعيشة الذي أصبح ممكنًا بوسائل النقل و الاتصال المتطورة قد زاد من حركية الأحداث الأسرية و الاجتماعية ، الأمر الذي أضاع الشعور بالاستقرار و السكينة لدى الأفراد و المجتمعات بصفة عامة ، هذه الحركية لم تترك ميدان من ميادين الحياة في مختلف العلوم و الفنون إلا ووضعت عليه بصمتها مما أدى إلى تعقد الحياة وصعوبتها و لذلك تطرح مشكلة التواؤم و التكيف مع مواقف الحياة الضاغطة التي يعيشها الفرد في جميع الميادين .

و مما لا شك فيه أن الميدان الذي يستنفذ معظم وقت الأفراد هو ميدان العمل الذي يقضي فيه الفرد ساعات طويلة و هو ينجز أعمال متطلباتها و شروطها مختلفة ووقت أدائها محدد و بالتالي ضغوطها مختلفة .

و تعد مهنة التدريس إحدى المهن الاجتماعية الضاغطة نظرًا لكثرة مسؤولياتها و متطلباتها و زيادة أعبائها ، بالإضافة إلى انتظارات و توقعات المجتمع من الدور المهم الذي يلعبه شاغلها كونه هو الناقل للمعرفة من جيل إلى آخر و هو الصاقل لقدرات و مهارات أبنائه ، كل هذا يجعل بعض المدرسين غير راضين عن مهنتهم وغير مطمئنين على حياتهم و مستقبلهم المهني مما يكون له أثره السلبي على عطائهم و كفاءتهم في الأداء ، و لهذا السبب ينبغي الاهتمام بالمدرس نفسيًا و مهنيًا .

و يؤكد و يتفق معظم الباحثين على أن مهنة التدريس من أكثر المهن التي تسبب ضغطًا نفسيًا على المشتغلين بها و قد أظهرت دراسة " فونتانا و أبو سريع[1] (1995) " ما يؤيد ذلك حيث أثبتت أنه من بين كل أربع أساتذة يوجد مدرس يدرك ضغوط مهنة التدريس في أعلى مستوياتها و أخطرها .

و تمثل هذه الضغوط خطرًا على الأستاذ كما تهدد مزاولته لمهنته الشريفة و مقصده النبيل بسبب ما ينشأ عنها من تأثيرات سلبية عليه تتمثل في عدم رضاه المهني و ضعف دافعيته إلى العمل ، بالإضافة إلى الأمراض النفسية والجسمية التي يتعرض لها .

و يعد الأستاذ الجامعي الركيزة الأساسية في المنظومة التعليمية بسبب الدور الرئيس الذي يقوم به ، فهو يمثل مصدرًا أساسيًا من مصادر المعرفة فهويكسب الطلبة المعرفة و المعلومات اللازمة للتقدم في حياتهم الدراسية ، و صقل مهاراتهم و قدراتهم ، كما يمثل عقل مجتمعه بما يساهم به في تطويره و تحديثه و حل مشاكله من خلال البحوث التي يقوم بها ، وهو المكون و المدرب لإطاراته في شتى المجالات .

و إيمانًا منا بجهد الأستاذ الجامعي و عطائه المستمر و عرفانًا بالمعوقات التي يواجهها في عمله و ما لها من تأثير في مستوى أدائه و كفاءته في العمل ، وجب الاهتمام به من خلال التعرف على مختلف المصادر التي تؤدي إلى زيادة الضغوط النفسية عليه حتى يتعامل المسئولون مع تلك المصادر للتقليل أو الحد منها لرفع فعاليته و المحافظة على صحته النفسية والجسمية .

و على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الضغوط النفسية في مهن مختلفة خصوصًا في البيئة الغربية ، نرى شحًا في بيئتنا في ما يخص الدراسات المتعلقة بموضوع الضغوط النفسية في مجال العمل لدى الأستاذ الجامعي .

و بذلك تم اختيار « مصادر ومستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي » محورًا لهذا البحث والوقوف على ظاهرة الضغط النفسي من خلال وجهة نظر أساتذة جامعة منتوري-قسنطينة و ذلك بالإجابة عن الأسئلة التالية :

- ما مستوى الضغط النفسي الذي يشعر به أساتذة جامعة منتوري-قسنطينة ؟ .
- هل تختلف تلك المستويات باختلاف المتغيرات الشخصية و المهنية (الجنس ، مدة الخدمة ، نوع الكلية ، الرتبة الأكاديمية) ؟
- ما هي مصادر الضغوط النفسية لدى أساتذة جامعة منتوري-قسنطينة ؟ .
- هل تختلف تلك المصادر باختلاف المتغيرات (الجنس ، مدة الخدمة ، نوع الكلية ، الرتبة الأكاديمية) ؟

1-2/فرضيات البحث :

انطلاقًا من التساؤلات المطروحة في إشكالية البحث و اعتمادًا على نتائج بعض الدراسات السابقة تتلخص فرضيات هذا البحث في :

1-2-1/الفرضية الأولى:

H_O : لا يشعر غالبية الأساتذة في جامعة منتوري- قسنطينة بضغط نفسي .

H_A : يشعر غالبية الأساتذة في جامعة منتوري- قسنطينة بضغط نفسي و يدركونه في أعلى مستوى .

1-2-2/الفرضية الثانية :

H_0: لا تختلف مستويات الضغط النفسي الذي يشعر به الأستاذ الجامعي في جامعة منتوري- قسنطينة باختلاف العوامل الديمغرافية و المهنية (الجنس ، مدة الخدمة ، نوع الكلية ، الرتبة الأكاديمية) .

H_A: تختلف مستويات الضغط النفسي الذي يشعر به الأستاذ الجامعي في جامعة منتوري- قسنطينة باختلاف العوامل الديمغرافية و المهنية (الجنس ، مدة الخدمة ، نوع الكلية ، الرتبة الأكاديمية) .

1-2-3/الفرضية الثالثة :

" يتوقـــع أن النظرة الاجتماعية ، النمو و التقدم المهني ، الحوافز ، العلاقة مع الإدارة ، طبيعة و خصائص العمل ، العلاقة مع الزملاء ، الطلبة ، الهيكل التنظيمي ، ظروف العمل على هذا الترتيب هي مصادر الضغط النفسي كما يقدرها أفراد عينة البحث " .

1-2-4/الفرضية الرابعة :

H_0 : " لا تختلف مصادر الضغط النفسي كما يشعر بها الأساتذة في جامعة منتوري-قسنطينة باختلاف المتغيرات الديمغرافية و المهنية للأساتذة (الجنس ، مدة الخدمة ، الرتبة الأكاديمية ، نوع الكلية).

H_A : " تختلف مصادر الضغط النفسي كما يشعر بها الأساتذة في جامعة منتوري-قسنطينة باختلاف المتغيرات الديمغرافية و المهنية للأساتذة (الجنس ، مدة الخدمة ، الرتبة الأكاديمية ، نوع الكلية .

1-3/أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على ظاهرة الضغط النفسي لدى أساتذة التعليم العالي في جامعة منتوري- قسنطينة من خلال ما يلي :

- توضيح ماهية الضغط النفسي و التعرف على الآثار المترتبة عليه، و ذلك من خـــلال الأدبيـــات المتخصصة و الدراسات الميدانية السابقة الخاصة بالضغوط النفسية لدى الأستاذ الجامعي بهــدف تكوين الإطار النظري للدراسة .
- تحديد مصادر الضغط النفسي لدى الأساتذة في جامعة منتوري –قسنطينة .
- التعرف على مدى اختلاف مصادر الضغط النفسي باختلاف الخصائص المهنية و الشخصية .
- التعرف على مستويات الضغط النفسي لدى أفراد العينة .
- تقديم التوصيات المناسبة وفقًا للدلالات العلمية الناتجة عن هذه الدراسة.
- مساهمة علمية لموضوع الضغط النفسي .

1-4/أهمية موضوع البحث :

إن كفاءة و فعالية الجامعات في تقديم أفضل خدمة للمجتمع يتوقف في جانبه الكبير على كفاءة الموارد البشرية العاملة فيها لاسيما الأستاذ الجامعي ، إذ هو محور العملية التعليمية و البحثية في الجامعة ، و تتأثر كفاءة و فعالية الأستاذ بمقدار الضغوط النفسية التي يتعرض لها في مكان العمل ، و يعتبر الضغط النفسي موضوعًا مهمًا من مواضيع السلوك التنظيمي التي حضيت باهتمام كبير في الوقت الراهن نظرًا للأثر الذي تتركه على المنظمات و الأفراد على حد سواء ، فالتكاليف الخفية التي تهدرها المنظمات سنويًا نتيجة لحوادث العمل ، التغيب ، الأمراض المهنية ...الخ ، تكون في معظمها نتيجة للضغط النفسي الذي يحدث خللاً في الصحة النفسية و الجسدية و العقلية للفرد ، لذا تنبع أهمية البحث من موضوعه و هي مساهمة علمية وعملية للوقوف على مصادر الضغط النفسي ومستوياته لدى نخبة المجتمع حتى يتسنى للقائمين على إدارة وتسيير هذه الفئة الوقاية أو علاج هذه الظاهرة .

1-5/حدود البحث :

يتحدد البحث الحالي بعدة متغيرات ، بحيث يمكن القول أن أي اختلاف في هذه المتغيرات يمكن أن يؤدي إلى اختلاف نتائج البحث ، و تتمثل حدود البحث الحالي عموماً في المتغيرات الآتية :

1-5-1/بشرياً : يتمثل في عينة البحث المتكونة من 322 أستاذ جامعي دائم من مجموع 1915 أستاذ المدرسين في جامعة منتوري – قسنطينة ، و يلاحظ في العينة أنها جمعت بين الذكور و الإناث ، كما تباين فيها مستوى الخبرة ، نوع الكلية ، و كذا الرتبة الأكاديمية .

1-5-2/زمنياً : تم إجراء الدراسة الميدانية لموضوع بحثنا خلال الفترة الزمنية الممتدة بين جوان 2005 و ديسمبر من السنة نفسها .

1-5-3/جغرافياً : تمت الدراسة الميدانية في جامعة منتوري – قسنطينة ، بجميع كلياتها و مجمعاتها .

1-5-4/إجرائياً : إن توجهنا يذهب إلى التحليل الذي يهتم بدراسة مصادر الضغط النفسي و مستوياته لدى الأستاذ الجامعي ، كما تحدده استمارة البحث المطبقة من طرف الباحث ، و المكونة من 56 عبارة مصنفة في 9 محاور رئيسية تقيس مصادر الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي بجامعة منتوري- قسنطينة ، و من خضم المنهج الوصفي التحليلي المتبع . و بذلك فهذا البحث يحاول أن يتحالف مع مختلف الدراسات و الأبحاث أو يكمل جوانب النقص فيها .

1-6/تحديد المفاهيم الإجرائية للبحث :

1-6-1/الجامعة : مؤسسة علمية مستقلة ذات هيكل تنظيمي معين و أنظمة و أعراف و تقاليد أكاديمية معينة ، تتمثل وظائفها الرئيسية في التدريس و البحث العلمي و خدمة المجتمع ،و تتألف من مجموعة من الكليات و الأقسام ذات الطبيعة التعليمية التخصصية ، و تقدم برامج دراسية متنوعة في تخصصات مختلفة منها ما هو على مستوى ليسانس و منها ما هو على مستوى الدراسات العليا تمنح بموجبها درجات علمية للطلاب .

وقد حدد المرسوم التنفيذي رقم 98-253 المؤرخ في 17 أوت 1998 القانون الأساسي للجامعة الجزائرية .

1-6-2/الأستاذ الجامعي : هو الفرد الذي يحتل وظيفة أساسية من وظائف الجامعة و هي التدريس ، يتم من خلالها نقل المعرفة إلى طلاب الجامعة من أجل تحسين مستوى و نوعية حصيلتهم العلمية والمعرفية و تنمية قدراتهم الفكرية و إكسابهم خبرات و اتجاهات و مهارات ذات مردود إيجابي في حياتهم العملية ، و يشتمل على فعاليات و أنشطة و أساليب متنوعة .

و لقد حدد المشرع الجزائري مهام الأستاذ الجامعي كالآتي :

- يقوم بتدريس حجم ساعي أسبوعي قدره تسع ساعات تشمل حتمًا درسين غير مكررين .
- المشاركة في أشغال اللجان التربوية .
- مراقبة الامتحانات و التأكد من حسن سيرها .
- تصحيح نسخ الامتحانات / المشاركة في أشغال المداولات .
- تحضير الدروس و تحديثها / تأطير الرسالات و الاطروحات من الدرجة الأولى و الثانية من الدراسات العليا .
- المشاركة بالدراسات و الأبحاث في حل المشاكل التي تطرحها التنمية ...

- تنشيط و إثراء أشغال الفرق التربوية التي يتكفل بها .
- إنجاز كل دراسة و خبرة مرتبطة باختصاصه .
- استقبال الطلبة لمدة أربع ساعات في الأسبوع لتقديم النصائح لهم و توجيههم.
- المشاركة في أشغال اللجان الوطنية أو في مؤسسة أخرى تابعة للدولة التي يرتبط موضوعها بمجال تخصصه .
- المساهمة في إطار الهياكل المختصة في ضبط الأدوات التربوية و العلمية التي لها علاقة بمجال اختصاصهم .
- تأطير الوحدات التربوية عند الاقتضاء .

1-6-3/__الضغط النفسي__: مفاهيم الضغط النفسي كثيرة و متعددة ، و تتراوح من تعبيرات ككلمة بسيطة (STRESS) التي تشير إلى ظاهرة من الظواهر النفسية التي تحدث خلل في النمو النفسي و الفيزيولوجي للفرد ، إلى التفسيرات الطبية المعقدة للاستجابات الفيزيولوجية لجسم الإنسان نتيجة متغيرات معينة .

و قد حددنا تعريف إجرائي للضغط النفسي في هذا البحث كما يلي :

« هي مجموعة المواقف المهنية و الأكاديمية السارة و غير السارة التي يتعرض لها الأستاذ الجامعي في عمله سواءً كانت متعلقة بالعمل نفسه أو نتيجة علاقاته مع الزملاء و الرؤساء أو الطلبة ، حيث ينجم عنها توتراً في حالة عدم إشباعها مما يؤدي إلى الإحباط و الشعور بالفشل ».

1-6-4/__مصادر الضغط النفسي__:

هي الأسباب المؤدية إلى شعور الأستاذ الجامعي بالضغط النفسي ، أو هي مجموع المثيرات المختلفة التي يتلقاها من بيئة عمله والتي يحدد من خلالها استجابة وفق المنحى الإدراكي الخاص به انطلاقًا من الأهمية التي يعطيها لكل موقف سواءًا أكان سارًا أم غير سارًا .

1-6-5/__مستوى الضغط النفسي__:

هي النقطة التي يتحصل عليه الأستاذ من خلال الإجابة عن عبارات الاستبيان وهي درجة خام مكونة من مجموع الإجابات وفق السلم التفضيلي مضروبة في الوزن المعطى لكل درجة ويتم من خلالها تصنيف الإجابات في فئات تقابل كل فئة مستوى معين من مستويات الضغط (عال ، متوسط ، و منخفض) .

1-7/الدراسات السابقة :

أجريت عدة دراسات في مجال الضغط النفسي في العمل بهدف التعرف علـــى مصـــادر الضـــغوط النفسيــــة في مجالات العمل المختلفة ، و سنركز هنا على البعض منها و التـــي أجريـــت فـــي مجـــال التدريس ، مجال اهتمام البحث الحالي و التي طالتها يد الباحث .

1-7-1/دراسة(أدامسون ADAMSON 1975) :

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى الضغوط النفسـية فـــي مكـــان العمل في مهنة التدريس و من ثمة إلى ظاهرة الاحتراق النفسي و تمثلت الأسباب في:

- المحاسبة أو المساءلة (Accountability) من جانب المؤسسات التعليمية .

- المسؤوليات المتزايدة للمعلمين .
- العبء الوظيفي .

و بهذا أعزى الباحث سبب التقاعد المبكر من قبل بعض المعلمين القدامى ، و عدم وجود دافع قـــوي لبذل الجهد من جانب المعلمين الجدد إلى الأسباب السالفة الذكر .

1-7-2/دراسة(كافانغ و سايلز STYLES&CAVANAGH1977) :

لخص الباحثان مصادر الضغط النفسي في مجال التدريس في ما يلي :

- التوقعات المهنية من جانب المعلمين .
- الحاجات النفسية .
- علاقة المعلم بالتلميذ .
- الكفاءة الشخصية .
- عمليات التقييم .
- القيم المتعارضة .
- الموافقة الاجتماعية .
- المعوقات المهنية أو القرارات الإدارية غير المناسبة .

1-7-3/ دراسة (ادكرتون EDYCRTON1977) :

أشار في دراسته إلى أن مهام المعلم المتعددة أو الأدوار مثل : التوجيه ، التنفيذ ، النقد ، تقديم الـــدعم أو المساعدة ، و نقل المعرفة بطريقة تتناسب مع توقعات المجتمع تؤدي إلـــى القلـــق و التـــوتر بســـبب التوقعات المتناقضة للأدوار المذكورة ، الأمر الذي يؤدي في أغلب الأحيان إلى شعور المعلـــم بالضـــعف و النقص في قدراته الذاتية مما يؤدي في النهاية إلى الاحتراق النفسي .

1-7-4/دراسة(لورتي LORTI 1975) :

أوضح لورتي في دراسته أن العبء الوظيفي و عدم وجود الوقت الكافي للتركيز على العمل الأساسي يعتبران من أهم العوامل التي يتعرض لها المعلم ، ذلك أن المتطلبات الإدارية و التعامل مع أدوار تقع خارج نطاق التدريس غالبا ما تؤدي إلى نوع من الضغوط على المعلم .

و يضيف لورتي بأن دافعية المعلم تكمن في قدرته على تحقيق النجاح لتلاميذه و هو غالبا ما يواجه عوامل مثل :

- الأعمال الكتابية غير الضرورية .
- عدم وجود الوقت الكافي لأداء العمل .
- عدم التعاون بالدرجة المطلوبة مع أولياء الأمور و الإدارة ، الأمر الذي يؤدي إلى بروز علاقة غير مرضية مع تلاميذه تكون سببا للصراع النفسي الذي بدوره يؤدي إلى حدوث ضغوط نفسية لدى المعلم.

1-7-5/ دراسة (كوكس و بروكلي COX & BROCKLEY):

تمت الدراسة على عينة من معلمي المرحلة الابتدائية في بريطانيا ، و هدفت الدراسة إلـــى تحديـــد مصادر الضغط النفسي لدى هؤلاء المعلمين ، و أظهرت النتائج ارتباط الضغط النفسي بالمصادر التالية :

- قيمة المهنة .
- طبيعة العمل (الكمية و الموقفية) .
- طرق التكوين
- سلوك التلاميذ .
- المحيط .

1-7-6/ دراسة(فاربر FARBER 1984):

قـــام بها على عينة تقدر بـــ 365 أستاذ مرحلة متوسطة بهدف تحديـــد مصـــادر وشـــدة الضـــغط النفســـي ، و التعـــب لـــدى أفـــراد العينـــة مستعمـــلا تحقيـــق (Teacher Attitude T.A.S Surrey) ، و من بين ما أظهرته نتائج هذه الدراسة هو ارتباط الضغط النفسي بـــ :

- تزايد العمل البيروقراطي .
- فشل الاجتماعات الإدارية .
- نقص إمكانيات الترقية .
- كمـــا أظهرت الدراسة أن مـــن 20 إلـــى 25 % من أفـــراد العينـــة يظهـــرون حســـاسية للتعـــب ، و 15 % منهـــم ظهرت أعراض التعب لديهم فعلا ، و ارتبط التعب بالفترة العمريـــة (34-44) سنة ، و بعلاقة الأساتذة بالإدارة كمصدر أول لهذا التعب .

1-7-7/دراسة (علي عسكر و أحمد عبد الله 1988)[2] :

جرت هذه الدراسة في دولة الكويت و استهدفت التعرف على مدى الضغوط التي يمكن أن يتعرض لها العاملون في مهنة التدريس ، و التمريض ، و الخدمة الاجتماعية ، و الخدمة النفسية في ضوء متغيرات الخبرة المهنية ، الجنس ، و الحالة الاجتماعية . شملت الدراسة 353 من العاملين في هذه المهن ، حيث تم تطبيق عليهم استبيان تمثل المجالات المختلفة للعمل تندرج تحتها عبارات التي تمثل ضغوط العمل ، و أشارت النتائج إلى وجود فروق بين جميع المهن تقريبا. و أظهرت النتائج أيضا أن الإناث يتعرضن لدرجات أعلى من الضغوط النفسية مقارنة بالذكور في مهنة الخدمة الاجتماعية كنتيجة للالتزامات و المسؤوليات العديدة التي تضطلع بها الأنثى ، بالإضافة إلى مسؤوليات العمل المتعددة .

كما بينت النتائج أن فئة المتزوجون هم الأكثر تعرضا للضغوطات النفسية مقارنة بغير المتزوجين و ذلك من خلال المسؤوليات الأسرية للفرد المتزوج إضافة إلى مسؤوليات العمل و التزاماته ، الأمر الذي قد يؤدي إلى ضغط نفسي مرتفع نسبيا .

و مصادر الضغط النفسي التي يعاني منها العاملون تتمثل في : تعارض الأدوار ، و عدم وضوحها ، إضافة إلى روتين العمل و غياب الدعم الاجتماعي ، و عدم المشاركة في القرارات و العائد المادي الضئيل .

1-7-8/ دراسة(دواني ، الكيلاني و عليان 1989)[3] :

قاموا بها على عينة متكونة من 349 أستاذ ، و كانت تهدف إلى الكشف عن مستوى الضغط النفسي لديهم ، بالإضافة إلى البحث فيما إذا كانت هناك فروق جوهرية بين مستويات الجنس و المؤهل و الخبرة على أبعاد الضغط النفسي .

و قد دلت الدراسة على أن الأساتذة يعانون من الضغط النفسي بدرجة متوسطة ، و دلت كذلك على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الخبرة التعليمية على بعد تكرار الجهد الانفعالي و شدته ، لكنها بالمقابل دلت على وجود فروق مهمة تعزى إلى الجنس على هذا البعد بحيث تبين أن

الإناث قد أظهرن درجة أعلى من الذكور في الضغط النفسي ، كما أظهرت نتائج هذه الدراسة أيضا على وجود فروق جوهرية بين مستويات المؤهل العلمي على بعد تكرار الشعور بالإنجاز و شدته ، إذ تبين أن الأساتذة من ذوي التعليم العالي يعانون من نقص الشعور بالإنجاز أكثر من غيرهم من ذوي المؤهلات الأخرى .

كما كشفت النتائج كذلك عن وجود تفاعل بين متغيرات المؤهل ، الخبرة ، و الجنس و ذلك على بعد شدة الإجهاد الانفعالي .

1-7-9/دراسة (دانيلشك 1993)[4] :

أجريت الدراسة على عينة مكونة من 253 فردا بهدف الكشف عن مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي بين أعضاء الهيئات التدريسية و الموظفين و العاملين في كليات التربية الرياضية في جامعات أونتريو في كندا ، كما هدفت إلى معرفة أثر كل من متغيرات الجنس ، السن ، الحالة الاجتماعية ، و سنوات الخبرة في التعليم العالي و نوع التعيين على مستويات الاحتراق النفسي . وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 39 سنة أو أُقل ، و الإناث ، و غير المتزوجين ، و المدربين ، و الأفراد غير المثبتين في الخدمة ، عانوا من الإجهاد الانفعالي بدرجة أعلى من نظائرهم .

كما أشارت النتائج إلى أن ضغوط العمل و المتمثلة في الحمل الوظيفي الزائد ، و فرص العمل المتاحة و ضغط الوقت (time pressure) مرتبطة بشكل كبير بالإجهاد الانفعالي ، في حين أن الهيكل التنظيمي للمؤسسة ، و تطور المصادر الإنسانية Human Resources Development مرتبطان بوضوح بتبلد المشاعر ، وقد تبين كذلك عدم وجود علاقة بين نقص الشعور بالإنجاز و أي من متغيرات ضغوط العمل.

1-7-10/دراسة (الدبابسة 1993) :

أجريت هذه الأخيرة على 308 أستاذ بهدف الكشف عن مستويات الاستنفاذ النفسي ، و أظهرت النتائج مستوى متوسط الدرجة من الاستنفاذ النفسي بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاستنفاذ النفسي لمتغير المؤهل العلمي على شدة تكرار الإجهاد الانفعالي لصالح الأساتذة من حملة الشهادة الجامعية .

و توجد فروق دالة في درجة الاستنفاذ النفسي لمتغير الجنس على شدة الضغط الانفعالي و تكراره و شدة نقص الشعور بالإنجاز و ذلك لصالح الذكور .

كما ظهرت فروق ذات دلالة في درجة الاستنفاذ النفسي لمتغير سنوات الخبرة علي تكرار الضغط الانفعالي لصالح الأساتذة من ذوى الخبرة القصيرة ، بالإضافة إلي ظهور فروق دالة لمتغير الدخل الشهري علي شدة الضغط الانفعالي و شدة تبدد المشاعر لصالح الأساتذة من ذوى الدخل المرتفع.

1-7-11/دراسة (سامح محمد محافظة 1996) :

هدفت إلى معرفة أسباب الضغط النفسي لدى الأساتذة الأردنيين في محافظات الجنوب (الكر ، الطفيلة ، معان ، و العقبة) و إلى مقارنة أسباب الضغط النفسي لدى الأساتذة الأردنيين من غير الأردنيين ، و قد استخدمت هذه الدراسة أسلوب الدراسة المسحية في جمع المعلومات و الذي يشمل الدراسات الميدانية و النقاشات المطولة مع عينة من مجتمع الدراسة ، إضافة إلى الاعتماد على استبيان

مفتوح وزع على 138 أستاذ يدرسون في برنامج دبلوم التربية و برنامج تأهيل الأساتذة في كلية العلوم التربوية في جامعة مؤتة ، و كشفت نتائج الدراسة أن أسباب الضغط النفسي لدى الأساتذة الأردنيين تعود إلى المجالات الخمسة التالية :

- مجال الإدارة المدرسية و الإدارات التربوية المختلفة .
- مجال الحوافز المادية و المعنوية .
- مجال علاقة الأستاذ بالطالب و المجتمع .
- مجال الوقت .
- مجال التجديد و التغيير و المناهج و الأنظمة و التعليمات .

كما كشفت الدراسة أن الأسباب التي ركز عليها الأساتذة الأردنيون تتشابه إلى حد كبير مع الأسباب التي ذكرها غير الأردنيين و منها : مجال العلاقات مع الطلبة و المجتمع ، مجال الإدارة المدرسية ، و مجال الوقت . أما المجالات التي لم يركز عليها الأساتذة الأردنيون و ركز عليها غير الأردنيين كأسباب مؤدية إلى الضغط فهي مجال علاقات الأساتذة مع زملائهم و مجال الحوافز المادية و المعنوية .

1-7-12/<u>دراسة (ناصر الدين زبدي 1998)</u> :

أجريت بهدف دراسة مدى انتشار الأمراض السيكوسوماتية بين أعضاء هيئة التدريس الجامعي على عينة تقدر بـــ 40 أستاذاً في تخصص العلوم الدقيقة و العلوم الإنسانية من جامعة الجزائر بالإضافة إلى الكشف عن مدى ارتباط هذه الأمراض السيكوسوماتية بمجموعة من المتغيرات من بينها الضغط النفسي .

و لجمع البيانات استخدمت الدراسة استبيانا موجها لمختصين و ممارسين في ميدان الصحة النفسية بالمستشفيات و المراكز الصحية ، و اختيار الأمراض السيكوسوماتية لعبد الرحمان عيسوي ، ومن خلال

استخدام منهج التحليل العاملي أفضت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من بينها أن هناك ارتباطـا كبيـرا بين الضغط النفسي و الإصابة بالأمراض السيكوسوماتية ، فكلما زادت شدة الضغط النفسي أو طالت مدته كلما زاد احتمال الإصابة بهذه الأمراض .

1-7-13/دراسة (يوسف عبد الفتاح محمد 1999) :

أجري هذا البحث بهدف التعرف على طبيعة الضغوط النفسية لدى المعلمين و المعلمـات بالإضـافة إلى الفروق بينهما في شعورهم بهذه الضغوط و من ثم الوقوف علـى الحاجـات الإرشـادية للمعلمـين المرتبطة بهذه الضغوط . شملت العينة 189 معلما و معلمة تم اختيارهم عشوائيا من المدارس الإعداديـة و الثانوية بمنطقة العين و عجمان التعليميتين بالإمارات العربية المتحدة ، وقد استعمل الباحـث مقـاييس الضغوط النفسية للمعلمين ، ثم أجرى مقارنة بين المعلمين و المعلمات في شعورهم بهذه الضغوط و تبـين له بأن هناك أربعة مظاهر للضغوط النفسية لهذه الشريحة المهنية :

- الضغوط الإدارية .
- الضغوط الطلابية .
- الضغوط التدريسية(المهنية) .
- ضغوط خاصة بالعلاقة مع الزملاء .

كما تبين من النتائج أن الضغوط الإدارية التي يتعرض إليها المعلمون من الجنسين تأتي في المرتبـة الأولى ، تليها الضغوط الطلابية ثم التدريسية ، فالضغوطات الناتجة عن العلاقات بالزملاء .

أما الفروق بين الجنسين فقد أظهرت النتائج وجود فروق في الضغوط الإدارية لصالح الذكور ، أما الفروق في الضغوط الطلابية و الضغوط الخاصة بالعلاقات فهي تشير إلى أن المعلمات أكثر معاناة مـن هذه الضغوط مقارنة بالمعلمين .

و لم تشر النتائج إلى الفروق بين الجنسين في الضغوط التدريسية أو الدرجة الكلية للضغوط .

1-7-14/دراسة (ابن زروال فتيحة 2002)[5] :

قامت بهذه الدراســة بن زروال بجامعــة العقيد الحاج لخضر بباتنــة ســنة 2002 علــى أســاتذة الجامعة ، شملت عينة منهم مكونة من 84 أستــاذ منهــم (54 ذكــور ، 30 إنــاث) و كانــت بنســبة

11.42 %من المجتمع الأصلي كما أجريت الدراسة كذلك على عينة بلغت 17 مرشد نفسي تابعين إلى مؤسسات مختلفة .

و قد استهدفت هذه الدراسة تلك العينتين انطلاقاً من الهدف الرئيس للدراسة الذي سعى إلى معرفة مصادر و مستويات الإجهاد لدى الأستاذ الجامعي و استراتيجيات المرشد النفسي في علاجه و الوقاية منه .

و تحقيقاً لذلك استخدمت الباحثة الأدوات التالية :

1- استبيان موجه لأساتذة الجامعة:

يتضمن الجزء الأول منه معلومات خاصة (الجنس ، العمر ، الرتبة الأكاديمية ، الخبرة في التدريس الجامعي) .

و يخص الجزء الثاني مصادر و مستويات الإجهاد و يحتوي على 57 عبارة تتوزع على 7 محاور هي :

- الحوافز.
- النظرة الاجتماعية .
- محتوى العمل .
- الظروف الفيزيقية للعمل .
- الإدارة.
- الطلبة .
- الزملاء.

أما الجزء الثالث منه فكان لأعراض الإجهاد المهني و أشتمل على 42 عبارة موزعة على أربع محاور :

- الأعراض السيكوسوماتية .
- الأعراض النفسية .
- الأعراض السلوكية .
- الأعراض المعرفية .

كما خصص الجزء الرابع للآليات الدفاعية المستخدمة من طرف الأستاذ لمقاومة الإجهاد ، و يتكون في مجمله من 42 عبارة موزعة على محورين اثنين هما :

- آليات الدفاع بالمقاومة .

- آليات الدفاع بالهروب .

2- استبيان موجه للمرشدين النفسيين : و يتكون من سؤالين مفتوحين حول الاستراتيجيات الوقائية و العلاجية للإجهاد لدى أساتذة الجامعة .

و قد جاءت نتائج الدراسة موضحة بأن مستوى الإجهاد كان يميل إلى المتوسط ، غير أنها أظهرت عدم وجود فروق جوهرية بين فئات نوع الكلية و فئات متغير العمر في مستوى الإجهاد ، في حين كشفت عن وجود فروق جوهرية في مستوى الإجهاد بين الذكور و الإناث لصالح الذكور ، كما أظهرت النتائج فروق جوهرية بين فئات الرتبة الأكاديمية على غرار الفئة الأكبر في السن(16-23 سنة) كانت الفروق في مستوى الإجهاد لصالحها .

أما بالنسبة لمصادر الضغط النفسي أظهرت النتائج أن أفراد العينة يولون أهمية إلى النظرة الاجتماعية ، فالحوافز ، فالطلبة ، ثم إلى الزملاء كمصادر لشعورهم بالإجهاد .

أما فيما يخص الأعراض المرتبطة بالضغط أظهرت النتائج أن مختلف أنواع الأعراض كان ظهورها دون المتوسط ، أي أن تعرض أفراد العينة للمواقف المجهدة لا يرتبط نسبياً بظهور هذه الأعراض ،و عزت الباحثة ذلك لكون مستوى الإجهاد يميل إلى المتوسط و في رأيها هذه نتيجة منطقية .

كما بينت نتائج البحث ميل أفراد العينة إلى استخدام آليات الهروب أكثر من آليات المقاومة .

أما نتائج البحث المتعلقة بالمرشد النفسي ، فقد أظهرت النتائج وجود توافق نسبي ما بين ما يقترحه المرشدون النفسيين ، من استراتيجيات وقائية و علاجية (الاسترخاء) و ما يستخدمه أفراد العينة من آليات دفاعية ضد الإجهاد (الصلاة ، الدعاء ، القرآن الكريم) مع الإشارة إلى إقرار المرشدين النفسيين إلى أهمية أن تشمل الاستراتيجيات الوقائية و العلاجية الخاصة بالإجهاد البيئة التنظيمية التي يعمل بها الأستاذ الجامعي باعتباره يشكل معها نسقاً مفتوحاً يؤثر في عناصره و يتأثر بها .

تمكنت هذه الدراسة من تسليط الضوء على موضوع الضغط النفسي و الإحاطة به إحاطة شاملة ، حيث سيقت الدراسة بدءاً من مصادره إلى الأساليب الاستراتيجية و الوقائية المستعملة للحد منه سواء شخصية أو تدخل الأطراف الفاعلة (المرشد النفسي) في المحافظة على الصحة النفسية و الجسمية للفرد مروراً بمستوياته و أعراضه و الآليات المستخدمة لمقاومته .

إن الدراسات السالفة الذكر تشترك في خاصية أساسية وهي أنها تناولت مصادر الضغط النفســي،إنه هذا الجانب الذي يتفق فيه هذا البحث مع تلك الدراسات .حيث تصب في غاية أساسية واحدة هي معرفــة أهم المصادر الرئيسية التي تتحكم في إدراك الأفراد للضغط النفسي .

لقد نهل بحثنا من هذه الدراسات الكثير خصوصاً على مستوى التصور والبناء في جانبهـا المتعلــق ببناء الاستمارة ، كما كانت مرجعية لمقارنة النتائج ، والتفسير في بعض الأحيان انطلاقا ممـا توصــلت إليه.

هوامش ومراجع الفصل الأول

(1).زياد لطفي الطحاينة ، وسهى أديب عيسى(1996) : " مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن و علاقتها ببعض المتغيرات " ، مجلة العلوم التربوية ، مج23 ، ع1 ، عمادة البحث العلمي ، الجامعة الأردنية ، ص128 .

(2).علي عسكر ، أحمد عبد الله (1988) :"مدى تعرض العاملين لضغط العمل في بعض المهن الاجتماعية " ، مجلة العلوم الاجتماعية ، مج16 ، ع43 ، الكويت ،ص ص 55-65 .

(3).دواني ، الكيلاني ، وعليان(1989) :" مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن " ، المجلة التربوية، مج5، ع19، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت ، ص281

(4).زياد لطفي الطحاينة وسهى أديب عيسى : المرجع السابق ص132.

2-1/مفهوم الجامعة :

البحث في مفهوم " جامعة " (University) مكن من استنتاج أنه يعود إلى اللغة اللاتينية ، و هــو مشتق من مصطلح (Universitas) الذي يعني الإتحاد و التجمع ، و قد تم استعماله إبتداءاً مــن القــرن الرابع عشر ميلادي للدلالة على الجامعة بمعناها الحالي . أما قبل ذلك ، فتشير الكتابــات إلــى أن هــذا المصطلح أستعمل لأول مرة في القــرن الثالــث عشــر نحــو ســنة 1218 م و كــان يعنــي الإتحــاد (Comminaute) ، أي كل مجموعة منظمة[1] ، فأساس فكرة جامعة هو الإتحاد و الذي يعني التنظــيم في جماعة معينة ، و في العربية يعد المصطلح ترجمة حقيقية لمصطلح (university) .

لعل إعطاء تعريف موحد للجامعة أمر صعب ، فعلماء التنظيم التربوي يرون بأنه لا يوجد تعريــف قائم بذاته أو تحديد شخصي و عالمي لمفهوم الجامعة[2] ، و هذا نظرًا لارتباطها بالأهداف التــي أنشــئت لأجلها ، هذه الأخيرة تختلف من دولة لأخرى ، فكل مجتمع يؤسس " جامعته بناءًا على مشاكله الخاصــة و تطلعاته و اتجاهاته السياسية ، الاقتصادية و الاجتماعية ، و من ثم تصبح الجامعة مؤسســة تكــوين لا تحدد أهدافها و اتجاهاتها من جانب واحد من داخل جهازها ، بل تتلقى هذه الأهداف من المجتمــع الــذي تقوم على أساسه و الذي يعطيها هو وحدة و معنى و وجود "[3].

و بالتالي كل جامعة تعكس فلسفة المجتمع الذي توجد فيه و تعمــل علــى تلبيــة حاجاتــه الآنيــة و المستقبلية ، و من خلال دراسة الوثائق المتعلقة بالجامعة سمحت باستنتاج تعدد الزوايا التي يمكــن مــن خلالها النظر إليها .

فمن زاوية تعليمية هي مؤسسة تعليمية تعرض التعليم العالي ، و من زاوية اجتماعية هــي مؤسســة نشاطهــا موجــه لتلبيــة الطلب الاجتماعي على التكوين العالي و المســاهمة فــي التنميــة الاجتماعيــة للمجتمع ، و من زاوية اقتصادية هي منشأة أضحت في مطلع القرن الواحــد و العشــرين تبحــث عــن المردودية الاقتصادية و تعمل وفق مبدأ المتاجرة ، كل هذه الأمور صعبت في اعتقادنا الاتفاق بين مختلف التخصصات على تعريف موحد لها .

رغم ذلك ، فإنه –كما أشرنا سابقا- يمكن التعرف على اهداف الجامعة و ماهيتها تبعــاً لمــا يمليــه مجتمعها و ما يقرره وضعها ، فمثلا كانت الجامعة الألمانية في القرن التاسع عشر قد تعهدت بالبحث عن الحقيقة ، و كانت الجامعة النابليونية و السوفيتية مصلحة عمومية ، أما في إنجلترا أين أخذ التعليم شــوطا نحو البحث كانت الجامعة موجهة لتكوين مواطنين أحراراً . و قد أخذ مفهــوم الخدمــة فــي الجامعــات الأنجلوساكسونية معناً خاصاً ، فهي تلزم المؤسسة بتنظيم المجموعة المحلية بطريقة مباشرة و مســتعجلة قبل التعليم و البحث[4] .

و بغض النظر عن النظام الذي تنتمي إليه ، فإن الجامعة تظل مؤسســة ذات طــابع خــاص تنشــد الاستقلالية لتحقيق أهدافها في إنتاج المعرفة و نشرها ، و هي استقلالية لا تفصلها كلية عن المجتمع بــل تظل جزءاً لا يتجزأ منه و تعتريها التوترات و الصراعات التي تحدث في محيطها الاجتمــاعي و تتــأثر بهذا المحيط سلباً أو إيجاباً .

إذاً ، يمكن القول أنه إذا كانت البيئة العملية غير محفزة و ضاغطة على معنويات الأفراد فإنها تدفع مختلف أعضائها لاستعمال أساليب دفاعية للتعبير عن مشاكلهم المتمثلة إمــا فــي تهديــدات عــن أمــنهم أو نظامهم الأساسي ، و هذا النوع من التهديدات يتطور في حالات التــوتر و الأزمــات و الصــراعات أو أثناء إحداث تغييرات جديدة في المنظمة ، هذه التغييرات كانت كثيرة و متتالية في جامعتنا ميزتها عــن باقي منظمات الوطن بجوها التنظيمي المضطرب .

و يلعب الجو التنظيمي Climat Organizationel دورًا هامًا في نجاح مهمة الجامعة ، و هذا ما أكدته الدراسة التي أجراها أميل فهمي خاشو ندة في جامعة المنصورة حول " مشكل هجــرة الكفــاءات العلمية في الوطن العربي "[5] .

و قد توصل إلى أن أهم العوامل المسببة لهذه الهجرة هي تخلف التعليم العالي في الــوطن العربــي و الذي يتميز بما يلي :

1- ضعف البنية الأساسية و تنظيمات التعليم العالي مما يترتب عنه :
- جمود النظام الجامعي و المناهج الدراسية .
- الافتقار إلى جو الدراسة و البحث .
- القرارات الخاطئة بشأن أولويات و أهمية البحوث .
- البيروقراطية الجامدة في الدوائر العلمية .
- المركز الاجتماعي الذي يحتله العلماء .

2- عدم الاهتمام الجدي بالبحث العلمي .
3- عدم توفر القدر الكافي من الحرية الأكاديمية .
4- عدم توفر الاستقرار الوظيفي .

من خلال ما ورد يمكننا عرض بعض التعاريف المعبرة نسبيا عن مفهوم الجامعة ، و قد حاولنا هنا أن ندرج أكثر من تعريف حتى نلم إلى حد ما بمعظم الجوانب و العناصر التي يحويها مصطلح الجامعــة

مبررين بذلك بأن الاختلاف لم يفقد القيمة العلمية لكل تعريف ، و إنما جــاءت الجهــود متكاملــة تكمــل بعضها البعض محاولة الإحاطة بشمولية على مفهوم المصطلح و دلالته العلمية و أبعاده المعرفية .

فهناك من يعتبرها " إحدى المؤسسات الاجتماعية و الثقافية و العلمية ، فهي بمثابة تنظيمات معقــدة و تتغير بصفة مستمرة مع طبيعة المجتمع المحلي و العالمي أو ما يسمى بالبيئة الخارجية "[(6)] .

في هذا التعريف تُحدد الجامعة في كونها مؤسسة أو تنظيم من صفاته التعقيد في الوظائف و التغيير المستمر تجاوبا للمتغيرات المحيطة بها سواء داخليا أو خارجيا ، و كل هذا لكون الجامعة من المؤسســات الاجتماعية و الثقافية العلمية ، أي تميزها بمختلف الخصائص و الميزات التــي تجعلهــا معقــدة التنظــيم و القابلة للتغيير ، حفاظاً على كيانها ضمن بيئتها المحلية و العالمية فهي بهذا نسق مفتوح يؤثر و يتأثر .

و استنادًا إلى رابح تركي (1990) " الجامعة عبارة عن جماعة من الناس يبذلون جهدًا مشتركا فــي البحث عن الحقيقة و السعي لاكتساب الحياة الفاضلة للأفراد و المجتمعات "[(7)].

في هذا التعريف إشارة واضحة لكون الجامعة ليست مجرد تنظيم أو مؤسسة مادية تحكمها قــوانين معقدة ، بقدر ما هي جماعة من الناس (موارد بشرية) أهم سماتهم البحث و الاكتشاف من أجــل حيــاة أفضل ، بمعنى آخر تسليط الضوء على وظيفة من وظائف الجامعة الأساسية هي "البحث العلمــي "، هــذا الأخير لا تقوم به الشروط المادية من تنظيم لوائح و قوانين ، مواد و أدوات ، أقسام و بنيات لولا تــوفر المورد البشري ، الذي يعتبره الاقتصاديون أصل من أصول الشركة أو المنشأة ، فهو يهب نفســه للعلــم دراسةً و بحثاً من أجل خدمة نفسه و خدمة الآخرين .

كما أن هذا التعريف ربط مفهوم الجامعة بالجماعة ، إن منطلقها هو الهدف الذي تسعى اليــه هــذه المؤسسة و هو البحث عن الحقيقة ، و انطلاقاً من نفس الزاوية (الهــدف) فالجامعــة " مؤسســة تقــوم بصورة رئيسية على توفير تعليم متقدم لأشخاص على درجة من النضج ، و يتصــفون بالقــدرة العقليــة و الاستعداد النفسي على متابعة دراسات متخصصة في مجال أو أكثر "[(8)] .

و يبدو من خلال هذا التعريف أن الدراسة في الجامعة تتطلب من جهة ، التمتع بالقــدرات العقليــة و الفكرية اللازمة ، و من جهة أخرى الاستعداد النفسي اللذان كانَا محل صقل فــي المراحــل مــا قبــل الجامعة ، بالإضافة إلى ذلك التخصص في مجال علمي معين أو أكثر ، هذه الميزة الأخيرة أصبحت مــع التطورات المعرفية و العلمية تطرح إشكالاً نتيجة التداخل بين التخصصات العلمية .

و هناك أيضا من ينظر إلى الجامعة على أنها " السلطة العليا التي تحوي جميــع أنــواع المعرفــة و العلوم الحقيقية و البحث و الاكتشاف و التجربة و التأمل ... التي توجه لصالح الإنسان "[(9)] .

هنا إشارة متميزة للجامعة على أنها " قوة و سلطة ليست عسكرية و لا سياسية إنما ســلطة فكريــة بكل ما فيها من ميزات و محتويات كالعلم ، المبادىء و البحث و غيرها ، و التي مــن شــأنها أن تلعــب

الدور الهام لتحقيق مصالح الفرد و بالتالي المجتمع و الإنسانية ككل ،لأن العلم و المعرفـــة و الاكتشـــاف عالمي و ليس حكراً لفئة معينة ﴿ يا معشر الجن و الإنس.... بسلطان ﴾.الرحمان – الآية 31

و قد ارتبط مفهوم الجامعة خلال تاريخها الطويل بمفهوم المعرفة ، و لذلك تعرف الجامعـــة بأنهـــا مجتمع العلماء ، على هذا الأساس ينظر إلى الجامعات على أنها تمثل الموارد المعرفية للمجتمع(10) . فبقدر ما يحتاج المجتمع إلى موارد و مصادر طبيعية لبناء كيانه الاقتصادي يحتاج أيضًا إلـــى مـــوارد معرفيـــة و مصادر لبناء كيانه المعرفي و الفكري ، و هذا لن يتأتى إلا بالتربية و التعليم الجامعي ، فالتربية اليـــوم و استجابة للوضع الراهن الذي يمتاز بالتغيرات السريعة و المتلاحقة ، أصبحت تسعى إلى إكساب الفـــرد القدرة على التكيف مع محيطه المادي و الثقافي و الفكري(11) .

و عبر المفكر الألماني كارل جاسبرز Karl Jaspers عن ذلك بقوله : " إن الجامعة تعنـــي فـــي حقيقة الأمر الوجود الفكري للمجتمع "(12) . و يؤكد هذا المفهوم المعرفي لوظيفة الجامعة ما ذكـــره كـــارل ويلك Keick حيث قال بأن الجامعة هي مصدر المعرفـــة Source of knowledge ، و أنهـــا تســـتمد هويتها و شرعية وجودها من هذا الدور المعرفي الهام الذي تقوم به في حياة المجتمع(13) .

من المنظور نفسه نجد أيضًا رونالد بارنت Ronalde Barnett يؤكد بأن وظيفة الجامعـــة وظيفـــة معرفية في المقام الأول،ولذلك تقع على عاتق الجامعة مسؤولية إثراء و تطوير و تنمية البناء المعرفي(14).

و إذا تتبعنا التطور التاريخي لمفهوم الجامعة لوجدنا أن المنظرين و المفكرين و الممارسين في حقل التعليم الجامعي قد أجمعوا على أهمية و حيوية الدور المعرفي للجامعة ، و لكن اختلفوا حول طبيعة ذلـــك الدور. و تمثل هذا الاختلاف في ظهور اتجاهين رئيسيين : أحدهما يرى رواده أن دور الجامعة كمؤسسة علمية هو نشر المعرفة و الحقيقة و النور خارج أسوارها ، و نقل التراث المعرفي و الفكـــري و الثقـــافي للمجتمع من جيل إلى آخر من أجل الحفاظ على هوية المجتمع الفكرية و الثقافية .

و يمثل هذا الاتجاه نيومان newman 1959 في كتابه " فكرة الجامعة " فالجامعة بالنسبة إليه هـــي مجتمع يتألف أعضاؤه من المعلمين و الطلبة و أنها مكان لتدريس المعرفة الشاملة و استبعد البحـــث مـــن فكرة الجامعة لاستحالة الجمع بينه و بين التدريس الجيد(15) .

بينما يرى أنصار الاتجاه الآخر أن الجامعة مؤسسة علمية حيوية تستمد هويتها من البعـــد المعرفـــي بالدرجة الأولى ، لذلك فإن دورها لا يقتصر فقط على نشر المعرفة و نقلها من جيل إلى آخـــر ، و إنمـــا يجب أن يشمل جانبا آخر يتمثل في خلق المعرفة و اكتشافها و تطويرها ، و من أشهر روادها كمـــا قلنـــا كارل جاسبرز ، كما نحاول النظر إلى مفهوم الجامعة من خلال التعريف الآتي :

« إن الجامعة باختصار هي حرم العقل و الضمير ، إنها حرم العقل لأنها تؤمن به و بالحقيقة التـــي يشيدها و لأنها لا توقف جهودها على تهذيبه و تنميته و بعث قدراته على الإنتاج و الإبداع ، إنهـــا معـــه على أعدائه ... إنها تذكر أن بقاء الأمم و فلاحها موقوفان على ما تمتلكه من قدرات ... و أن في مجـــدها

و عزتها و فخرها مصدر فرحها خدمة جلية تؤديها لمجتمعها ...، و أنها حرم الضمير لأنها تؤمن أيضـاً بأن المعرفة الإيجابية مهما غزرت تظل ناقصة بل قد تنقلب فسادًا ما لم تؤديهـا مناعـة خلقيـة ...و أن الضمير هو الحيز الأعمق الذي تثور فيه أخطر التوترات و تتبين فيه أجل الاختيارات »[16].

من خلال ما سبق دراسته ، إذا ربطنا تعريف الجامعة بالهدف الذي تسعى لتحقيقه يمكننا اعتبارهـا مؤسسة التعليم العالي التي تساهم في تحقيق التنمية البشريـة عـن طريـق تطويـرها للعلـوم و المعرفة ، و إجرائها للأبحاث ، كما تساهم في تلبية حاجات المجتمع الآنية و المستقبلية و هذا ما يؤكـد صعوبة الاتفاق على تعريف موحد لها بين مختلف المفكرين نظرًا لارتباط الأهداف أصلاً بالسياق الزماني و المكاني الذي تنشط فيه الجامعة من جهة و حاجات الإنسان المتطورة من جهة أخرى .

مـن زاوية أخرى يرى حسين محمد علي علوي 1981 أن الجامعة " نظـام اجتمـاعي ، إداري مفتوح ، فريد من نوعه "[17] فهي :

نظام : بمعنى مجموعة أجهزة و هياكل تعمل معاً في تنسيق من أجل تحقيق هدف مشترك .

اجتماعي : كونه نظام يتكون من مجموعة أفراد (أساتذة ، طلبة ، عمال) ذو أخلاقيات و ثقافـات و قيم و أعراف متباينة ، تتفاعل فيما بينها من جهة و تسعى إلى تحقيق أهداف اجتماعية من جهـة أخرى .

إداري : كونه يحتوي على هيكل إداري يوضح اختصاصات و صلاحيات متخذي القرارات فيه .

مفتوح : كون الجامعة تتفاعل مع البيئة التي توجد فيها ، إذ تستقبل مدخلاها من البيئة (الأهـداف ، القيم ، الطاقات) لتضعها للمعالجة ، ينتج عنها مخرجات تقدم إلى البيئة مـرة أخـرى (إنجـازات علمية ، خدمات ، إطارات).

فريد من نوعه : بمعنى أنه نظام يختلف عن الأجهزة البيروقراطية الأخرى نظـرًا لطبيعـة هدفـه و مكوناته .

أما اليوم فيمكن النظر إلى الجامعة من منطلقات متنوعة ، فهي منظمة اجتماعيـة ، منشـأة تحقـق العلاقات الإنسانية ، نظام سياسي يتوفر على السلطة ، مركز لاتخاذ القارات ، و بالتالي فهي " منظومـة ديناميكية تحقق التوازن و التكامل مع المجتمع "[18] فالمجتمع هو منطلقها ، و نهايتها ، و التنميـة الشـاملة هي هدفها .

2-2/الجامعة نسق مفتوح :

رأينا فيما سبق كيف أن فكرة الجامعة لم تولد من فراغ ، بل كانت تلبية لحاجة المجتمع من القيادات و الخبرات ، و كيف أنها كانت مطلباً للشعب لمواجهة التحديات التي كانت قادمة في ذلك الوقت ، من ذلك نجد أن الهدف الأساسي من إنشاء تلك المؤسسة كان تنمية الأمة ، و تلبية حاجات الشعب الأكثر إلحاحاً و إليها ترجع مهمة نقل المجتمع من مرحلة التخلف إلى مرحلة التقدم .

و لما كانت الجامعة خلية من خلايا جسم المجتمع كتنظيم و نسق مؤلف من عناصر تتفاعل فيما بينها من أجل تحقيق أداء جيد للوظائف المنوطة بها الذي يتوقف على ثلاثة أصناف رئيسية كما ذكرها محمد العربي ولد خليفة (1989)[19] و هي : " الأستاذ ، الطالب و الهيكل التنظيمي الذي يحتويهما " ، و الوصول إلى الهدف المنشود يكون بالاعتماد على تضامن أعضائها .

و يمكن تحليل الجامعة في إطار المقاربة النسقية أو النظام المفتوح و الذي يعني : " نموذج من بين ما يمتاز به هو تفتحه على المحيط و الاعتماد كلية عليه بالإضافة إلى ذلك ينظر إلى النظام على أنه مجموعة من أجزاء مترابطة فيما بينها و أن العلاقات الموجودة بين أجزاء هذا النظام هي أهم من الأجزاء نفسها "[20] .

و ترتبط الجامعة –كنسق مفتوح- ببيئتها الخارجية ، و الملاحظ أن عدم العناية بالمحيط الخارجي قد أدى بكثير من المنظمات إلى الإفلاس أو إلى حالة من الجمود و العجز عن مسايرة التطور العلمي و التغير الاجتماعي و الاقتصادي[21] . فالطلبة كمدخلات للنسق يتحدد استعدادهم و قدراتهم من خلال النظام التعليمي السابق للتعليم الجامعي ، و المستوى الاقتصادي و الاجتماعي لأسرهم ، و النسق القيمي السائد في المجتمع ، كما تؤثر خلفيتهم الدراسية ، و قدراتهم ، و طموحهم المهني ، و القيمة التي يضعونها للتحصيل و النجاح سلباً أو إيجاباً على وظائف النسق ، كما تستجيب الجامعة –كنسق- لمتطلبات النسق الإقتصادي و ما يحدث فيه من تغيرات[22] .

فالجامعة لكي تحقق أهدافها لابد أن تتكيف مع بيئتها لأن الخريجين -كمخرجات- سيعملون مستقبلا في المجتمع ، و إعدادهم يتطلب مقابلة توقعات المجتمع من الجامعة مع متطلبات سوق العمل ، فالجامعة تعد الطلبة فكريًا و اجتماعيًا و مهنيًا للقيام بأدوارهم الاجتماعية حسب توقعات المجتمع منهم و حسب طبيعة العصر[23] .

و قد حللت النظرية البنائية الجامعة كنسق فرعي من نسق أكبر و هو التعليم العالي الذي يمثل بدوره نسقاً فرعياً من المجتمع كنسق أكبر أو شامل ، و يؤكد التحليل النسقي على الآتي :

1. يتكون النسق من مجموعة من الأجزاء المتساندة وظيفياً تحتفظ بعلاقات مع البيئة الخارجية.
2. لكل نسق بناؤه الخاص الذي يوضح العوامل التي تسهم في استقراره .
3. يؤدي النسق عدة وظائف للمحافظة على استمراريته ، و قد حدد (بارسونز) أربع وظائف أساسية للنسق و هي[24] :
   - التكيف: و يعني قدرة النسق على التكيف مع البيئة الخارجية .
   - تحقيق الهدف : و يشير إلى تحديد أهداف النسق و تهيئة الموارد لتحقيق الأهداف .
   - التكامل : و يعمل على استقرار النسق و ضبط وكف الميول المنحرفة لحماية النسق و المحافظة على أدائه الوظيفي .
   - الكمون أو المحافظة على النمط : و تتضمن هذه الوظيفة التنسيقية بين أهداف النسق و قيم المجتمع و معاييره الاجتماعية لضمان شرعية الأهداف و مواجهة ضغوط البيئة .
4. تتحدد علاقة النسق ببيئته عن طريق نظام المدخلات و المخرجات .
5. يحاول النسق دائما المحافظة على توازنه و أدائه الوظيفي ، و من ثم فإن التغير الذي يحدث فيه يكون تدريجياً .

مما تقدم يمكن النظر إلى الجامعة كنسق اجتماعي مفتوح (الشكل رقم(1)) فمدخلات النسق عناصر بشرية تشمل الطلبة ، أعضاء هيئة التدريس و الباحثين و الموظفين من مختلف الفئات ، كل هذه العناصر تحمل خلفية اجتماعية ، معرفية ، فلسفية و مستوى اقتصادي و أسري خاص ، كما أن المدخلات تضم عناصر مادية (المباني ، قاعات التدريس ، المدرجات ، المختبرات و التسهيلات الأخرى من مطاعم ، و عيادات صحية ، و مكتبة ،و الأموال اللازمة للإنفاق عليها) .

الشكل رقم (1) الجامعة من منظور نظمي

التغذية

طبيعة المدخلات	المدخلات (1)	العمليات و الأنشطة (2)	المخرجات (3)

بشرية	الطلبة و المدرسون و الباحثون و الموظفون و الكوادر البشرية الأخرى	إدارة الجامعة	الخريجون
مادية	قاعات التدريس و المحاضرات و المرافق الأخرى (مكتبات ، عيادات ، ملاعب ، نوادي ، مختبرات	المطبخ أو الخلاط	الدراسات و الأبحاث المنشورة
مالية	رأس مال ، موازنات ، قروض ، أقساط دراسية	وعمليات التخطيط و التنظيم	الاستشارات
تكنولوجية	أساليب تدريس ، حزم تدريبية ، وسائل تعليمية	و التوجيه و الرقابة	و الخدمات الأخرى
معنوية	قوانين ، أنظمة ، تعليمات ، أدلة عمل ، سياسات ، إجراءات	و إعداد الموازنات	المقدمة للمجتمع

(4) البيئة الداخلية: و تشمل العلاقات بين الطلبة و بينهم و بين إدارة الجامعة ، و علاقات المدرسين فيما بينهم و مع الطلبة و إدارة الجامعة ، و المناخ التنظيمي العام.

(5) البيئة الخارجية : و تشمل العلاقات مع أولياء الأمور ، و مع الشركات والمؤسسات ، و مع الجامعات المحلية و العربية و الأجنبية ، و مع الوزارة ...الخ

المصدر : محمد قاسم القريوتي (2000) : " نظرية المنظمة و التنظيم " ، ط1 ، دار وائل للطباعة و النشر ، عمان ، الأردن ، ص ص 46 ، 48

أما المدخلات التكنولوجية تتمثل في أساليب التدريس المتبعة و التجهيزات الفنية الأخرى .أما المدخلات المعنوية : فتتمثل في القوانين و الأنظمة و السياسات و الأدلة التنظيمية التي توضح سياسة القبول و التدريس و حقوق و واجبات الطلبة و العاملين ، أما عمليات تحويل المدخلات إلى مخرجات

فيشمل العمليات الإدارية المتمثلة في : التخطيط ، التنظيم ، التوجيه ، الرقابة ، و إعداد الموازنات المالية لتحويل المدخلات إلى مخرجات .

و تتمثل المخرجات في إعداد الطلبة الخريجين الذين يتم تأهيلهم في مختلف التخصصات ، و كذلك فيما تنتجه الجامعة من الدراسات و الأبحاث التي ينشرها أعضاء هيئة التدريس و الباحثين ، و الخدمات و الاستشارات التي تقدمها مراكز الأبحاث المختلفة فيها ، أما المنتفعين من خدمات الجامعة فجهات تستقطب الخريجين لتوظيفهم ، و جهات تستفيد من الأبحاث و الدراسات و الاستشارات ، و جهات أخرى تنتفع بما تقوم به الجامعة من تأهيل للموارد البشرية و تقديم الخدمات المختلفة للمجتمع .

أما عن البيئة الخارجية و تأثيراتها على الجامعة و تتمثل بوزارة التعليم العالي كجهة حكومية معنية بالإشراف العام على الجامعات و بمؤسسات التوظيف المختلفة و مراكز البحوث و الجامعات الأخرى[25] .

أما نظرية التبادل فترى أن أعضاء هيئة التدريس (الأساتذة) يوازنوا بين ما يبذلونه من جهد و ما تحققه من عائد مادي و معنوي ، و التبادل بين أعضاء التدريس و الطلبة يتضمن تبادل المنفعة و حساب التكلفة و العائد ، و المقارنة بين البدائل المتاحة التي توجه كلاً منهما إلى اختيار نمط للسلوك في ضوء المعايير الاجتماعية و النسق القيمي للجامعة و المجتمع[26] .

و لقد تحدث عن هذه العلاقة التبادلية لفنسن[27] و آخرون 1962 و يشيرون إلى أن العلاقة بين الفرد و المنظمة هي علاقة تبادلية و سماها " العقد النفسي " حيث ينشىء الفريقان (الفرد و المنظمة) توقعات مشتركة عن بعضهما البعض التي توجه علاقتهما ، و يتضمن العقد النفسي عدداً من المطالب الشرعية (مثلا : مستوى معين من الإنتاج ، أنواع النشاطات التشغيلية ، إنضباطات في العمل) التي تتوقعها المنظمة من الفرد ، و الفرد بدوره يقبل هذه المطالب كجزء من العقد و هذا مقابل الحصول على بعض النتائج (كالراتب ، الترقية ، العدالة و الأمن) من طرف المنظمة .

و الحقيقة أن أي إشكال في المنظمة هو في الواقع إشكال بين الفرد و المنظمة و هذا الإشكال يخلف عراقيل تنظيمية التي يطغى ثقلها على عاتق الأفراد ، مما يحدث خلل في مهمة المنظمة ، و من بين الباحثين الذين تحدثوا عن هذه العراقيل نجد موكيلي[28] 1983 و الذي سماها بمرض المنظمة ، و قد أعطى تشخيصا للأعراض التي تبين هذا المرض و منها :

- ارتفاع معدل دوران العمل و الغيابات .
- عدم التزام الأفراد بأوقات العمل.
- انخفاض الروح المعنوية و عدم الرضا .
- كثرة الاحتجاجات و الشكاوى .
- كثرة تعديل القرارات .

- التوقف عن العمل و انخفاض الإنتاجية .

و الجدير بالذكر هنا أن استمرار العقد النفسي بين الفرد و المنظمة ليس بالضرورة نتاج عن القبول المطلق للفرد بما تمده المنظمة من حاجات و ما تهيئه من جو تنظيمي مريح للعامل ، و إنما فــي معظــم الحالات و خصوصاً في المؤسسة الجزائرية ، فإن هذه العلاقة تتوطد لا لشيء ســوى أن الفــرد بحاجــة للعمل من أجل تلبية مطالب حياته الاجتماعية .

فالأزمة الحالية العميقة المختلفة كثيرًا عن سابقاتها ستجعل من البطالة هاجســا[29] ، و مــن العمــل مطلباً ملحاً . و قــد تحــدث محمــد مزيان عــن العقــد النفسي و سماه العقد النفسي التواطئي في كتاب " العقد النفسي " ، فالتواطىء في العمل يكون عن طريق أداء العمل بالطريقة الكلاسيكية و لو رآها العامل أو الموظف تتناقض و أهداف المؤسسة أو تتعارض مع المطالب الشرعية للمؤسسة .

أما نظرية الصراع فترى أن المنظور الصراعي للجامعة يقوم على أساس أن الجامعة نسق مفتــوح يضم أعضاء التدريس و الطلبة الذين يختلفون فيما بينهم في السلطة و النفوذ ، فأعضاء هيئــة التــدريس يعملن على تأكيد أهداف الجامعة الأكاديمية و الاجتماعية بما لهم من نفوذ و سلطة مستمرة من مركــزهم الاجتماعي و مسؤوليتهم في تقويم أداء الطلبة ، و الطلبة لابد من تنافسهم لمقابلة توقعات هيئــة التــدريس منهم و متطلبات النجاح في الجامعة[30] .

2-3/أهمية إدارة التنظيمات :

الإدارة اصطلاح حديث لأسلوب و ممارسة قديمة بقــدم الإنســان ووجــوده علــى هــذه الأرض و استخلافه فيها ﴿ و إذ قال ربك للملائكة إني جاعل في الأرض خليفة ﴾ البقرة الآية30 . و هو بذلك قــد أنيطت به مسؤولية تعمير الأرض عن طريق المحافظة على بقائه بالتكــاثر و إشــباع حاجاتــه النفســية و الاجتماعية التي تدعم وتبقي على استمرار هذه العملية .

فالبحث عن الملبس و المأكل و المسكن دوافع حركت سلوك الإنســان القــديم و ســرعت حركــة و سلوك إنسان اليوم من أجل الاستمرار و البقاء في الأرض ﴿ و إذ قلتم يا موسى لن نصبر على طعــام واحد فادع لنا ربك يخرج لنا مما تنبت الأرض من بقلها وقثآئها و فومها و عدسها و بصلها ﴾ البقرة الآيــة 61. فطالما كانت هناك أهداف و حاجات يسعى الإنسان إلى تحقيقها سواء كانت أهداف دنيوية أو أخروية ﴿ و ابتغ فيما آتاك الله الدار الآخرة و لا تنس نصيبك من الدنيا ﴾ القصص الآية 77 .

فلا بد إذا من وسائل لتحقيق هذه الأهداف أو الغايات ، و أبرزها حسن إدارة السلوك الإنساني ذاتيًا و قبل كل شيء و من طرف أشخاص آخرين .

فالإنسان في سعيه الدائب لإشباع احتياجاته و رغباته هو صورة مصغرة من المنظمات ذات الصفة الرسمية ، فهذه المنظمات تقوم من منطلق إشباع احتياجات و أهداف محددة بتسخير وسائل معينة مستعينة فيها بجهود الإنسان أو قوته الفكرية و الجسدية ﴿ إن خير من استجرت القوي الأمين ﴾ القصص-الآية26 .

و في هذا الإطار أكدت عديد الدراسات أن الفرد بما يملكه من مهارات و قدرات و ما يتمتع به من دوافع للعمل هو العنصر الأساسي في تحقيق الكفاءة الإنتاجيــة ، و أن الآلات و المعــدات و العناصــر المادية الأخرى هي في الحقيقة عوامل مساعدة للفرد[31] .

كما أنه تدار مختلف التنظيمات أي كان شكلها القانوني أو التنظيمي من خلال الأفــراد ، و تتوقــف الكفاءة و الفعالية لهذه التنظيمات على أسلوب الإدارة وبالأخص إدارة الموارد البشرية[32] .

و يتمثــل إسهــام أسلــوب إدارة الموارد البشرية في رفع الإنتاجية في دورها في رفــع مســتوى أداء الأفراد من خلال التأثيــر علــى العناصــر المحــددة لمستــوى أداء الأفراد و هي : القــدرة علــى العمل ، و الرغبة في العمل و تحسين ظروف العمل[33] .

فإدارة الموارد البشرية تسهم في رفع قدرة الأفراد على العمل من خلال إعــداد بــرامج التــدريب و تخطيط الحياة الوظيفية للعاملين ، و من خلال اختيار الأفراد المناسبين للوظائف و القادرين على العمل بكفاءة .

كما أن إدارة الموارد البشرية تلعب دوراً ملموسًا في زيادة رغبة الأفراد في العمــل عــن طريــق تصميم نظم الأجور العادلة المبنية على توصيف و تقييم جيد للوظائف ، ولها دور ملموس في تصميم نظم الحوافز التشجيعية المادية و المعنوية ، كما تلعب هذه الإدارة دور مهم فــي اختيــار و تــدريب و تنميــة و تطوير العناصر القيادية للمنظمة . يرى فايول " إن معنى تدير هي أن تتنبأ و تخطط و تصدر الأوامر و تنسق و تراقب "[34] .

و تعرف الإدارة في هذا السياق بأنها " عملية تخطيط و تنظيم و توجيه عوامل الإنتاج في مشــروع اقتصادي ما "[35].

فالإدارة هنا بمفهومها ترسم الخطوط العريضة لأسلوب العمل و المتمثل في العمليات التالية :

- التخطيط : مثل وضع الخطة و التنبؤ بالسياسة المستقبلية .
- التنظيم : أي توزيع العمل على العاملين على أسس سليمة .
- التنسيق : تحقيق الإنسجام بين مختلف أوجه النشاط .
- التوجيه : و هو التبصير و الترشيد لتنفيذ الأعمال بالطريقة الصحيحة .
- المتابعة : للتأكد من سير العمل بطريقة صحيحة .
- التقويم : لتحديد نقاط القوة و الضعف في الإدارة و معالجتها و إصلاحها .

و يعرف تايلور الإدارة بأنها " التحديد الدقيق لما يجب على الأفراد عمله و التأكد من أنهــم يــؤدون تلك الأعمال بأحسن و أكفأ الطرق "[36] .

كما يعرفها إنجليش و إنجليش " هي توجيه و معالجة الأمور التي تسهل تحقيق الأهداف أو الغايــات أو النتائج التي يجب رسمها و وضعها "[37].

و لكن رغم هذه العمليات المتبعة لا يجعلنا نسلم بأن العمل بهذه الخطوط العريضة يصــل بــالإدارة لا محالة إلى تحقيق الإنتاجية الجيدة ووصولها إلى مستوى أداء عال ، فوجود المنظمة في محيط ديناميكي مؤثر يحول دون تحقيق هذه الأهداف إذا لم تضع استراتيجية محكمة تواجه بهــا التغييــرات فــي البيئــة الداخلية و الخارجية للمنظمة .

و قد ارتبط مفهوم الاستراتيجية بالإدارة و ذلك ما يسمى :" الإدارة الاستراتيجية " و تتضمن التغيير و التطوير بحكم تعريفها ، و هي تتعلق بتقرير الإستراتيجيات و الخطط و كيفية تنفيذها و هي تتضــمن عمليات التحليل و اتخاذ القرارات و التقويم . و القرارات الاستراتيجية هي القرارات التي تتعلق بالمنظور العام لأنشطة المنظمة و التوجهات طويلة المدى و العمل على التنسيق بين أنشطة المنظمة و البيئــة التــي تحيا فيها[38] .

فالإدارة عمومًا هي عمل فكري يقوم به الأفراد في وسط تنظيمي ، و الذي يتمثل أساساً فــي الإدارة الفعلية للمجهود البشري ، و هو عمل متخصص قد يتطلب قدرات و مهارات و ذكاء يتوافق مع المواقــف و المشاكل التي تعاني منها المنظمة خصوصاً في المنظمات الكبيرة و المعقدة[39] .

و يمكن اعتبار الجامعة إحدى هذه التنظيمات المعقدة نسبيا و ذات ثقافة تنظيميــة و أســلوب إداري خاصين لهما آثار على فعالية تسييرها ، و يتضح ذلك من خلال مظهرين أساسيين مــن مظــاهر تنظــيم اجتماعي مثل الجامعة :

- تحقيق الأهداف إذا استعملت الإمكانيات الإنتاجية بفعالية .
- توفير جو مريح و صحي مناسب للمشاركين .

و تعتبر" الإنتاجية " و " جو العمل " مــن أهم اهتمامــات التنظيمــات و المجتمــع و همــا لــيس متعارضين ، بل يجب الجمع بينهما و الدراسات الأمريكية تقترح ذلك .

في حقيقة الأمر أن التعاريف السابقة للإدارة لا تختلف من حيث المحتوى الفكري ، فالاختلاف الذي يبدو يرجع إلى المنطلق الفكري الذي يبدأ منه الباحثون ، و من تلك التعاريف نصل إلــى مجموعــة مــن الحقائق المرتبطة بالإدارة أو إدارة التنظيمات و هي على النحو التالي :

- تحديد الأهداف يمثل لب الوظيفة الإدارية و أحد الركائز الأساسية التي ينبني عليها المسار لأي ممارسة وظيفية .

- لتحقيق تلك الأهداف يتعين خلق الأنشطة و برامج العمل و السياسات و الإجـراءات المناسـبة عاملاً بالفلسفة القائلة " الحاجة أم الاختراع " .
- لإدارة و تنفيذ تلك الأنشطة و الإجراءات يجب تكثيف كافة الجهود و الموارد البشرية و المادية المتاحة للوصول إلى النتائج المنتظرة .
- هناك رابطة قوية بين الأهداف الموضوعية و النتائج المحققة في إطار زمني محدد و من ثـم فإن المقارنة بين هذين الجانبين تعكس مدى كفاءة و فعالية الوظيفة الإدارية و ممارستها .

و سيأتي في المباحث اللاحقة التحليل التنظيمي للجامعة الذي من خلاله نبـرز أهـداف و وظـائف الجامعة ، و نبين أهمية الهيكلة التنظيمية التي تنسق و توحد الأنشطة و الإجراءات التي تحقق بفضـلها الجامعة هدفها الأسمى و هو " المعرفة العليا ".

2-4/<u>تنظيم الجامعة و هيكلتها</u>:

مما سبق يمكن تحديد هيكلة الجامعة و تنظيمها كمؤسسة متميزة تنشد المعرفة العليا ، إذ تعتبـر أولا و قبل كل شيء تنظيم اجتماعي ضمن نسق أكبر هو المجتمع بما يحمله من قيم و عادات و ثقافـة و بمـا يتطلع إليه من أجـل النمـو و الرقي ، و يتمتع هذا التنظيم الاجتماعي المفتـوح بمـا يعـرف بالهيكـل التنظيمي ، هذا الأخير الذي يمثل إطار للأنشطة المحققة لأهداف الجامعة الأكاديمية التي تتمثل في إعـداد الكفاءات المهنية و البحوث و الاستشارات و الابتكارات العلمية و خدمة المجتمع ، و لهذا تكتسـي -كمـا اشرنا سابقاً- إدارة التنظيمات أهمية قصوى باعتبارها عمل فكري يقوم به أفراد في وسط خاص .

و التنظيم في المؤسسة الجامعية ذات وحدات و تخصصات كبيرة أكثـر تعقيـدا مـن المؤسسـات التعليمية الأخرى مثل المدارس ، و الثانويات ... فالمؤسسة الجامعية قد تأخذ نظاماً مركزياً أو لا مركزيا في تسييرها و استقلاليتها ، و يقتضي هذا التنظيم تحديد المهام ، و نظـم الإعـلام و طريقـة التخطـيط و الهياكل ، فالجامعة ذات النظام المركزي يتميز تسييرها برقابة شديدة تتخذ بشـأنه الدولـة و الجهـات الوصية بهذه المؤسسة على التسيير اليومي للتعليم و البحث ، و يرتبط هذا النوع من التسيير عادة بظاهرة البيروقراطية التي يتم على حسابها توفير مناصب مالية لصالح الوظائف الإدارية على حسـاب وظـائف التعليم و البحث العلمي[40] . كما تؤدي إلى ثقل و صلابة في سير العملية الوظيفية للجامعة التي تؤدي إلـى اختيار استراتيجية الرقابة كسلوك اقتصادي ، كما أنها قد تقلص من قـدرات التكيـف للنظـام التربـوي و للجامعة مع تحولات المحيط السريعة و المتلاحقة[41] .

كمـا تجدر الإشارة إلى أن تحديد المهام التنظيمية يكون بـالنظر إلـى طبيعـة المؤسسـة خدميـة أو إنتاجية ، و من أشاروا إلى ذلك الرواد نجد "بارسونز" هذا الأخير الذي تحدث عن طبيعة نمو الـنمط

البيروقراطي للجامعات باعتبارها نسق مفتوح و المحدد بعلاقة السوق المتمثلة في تلك التي حــدثت علــى طبيعة نظام التعليم الجامعي ، فأصبح الطلاب بمثابة المستهلكين (شــراء العمليــة التعليميــة التــي تعــد مخرجات و إنتاج الجامعات) في حين يرى فيبــر أن الجامعــة كتنظــيم متميــز مــن البيروقراطيــات و المؤسسات المجتمعية الأخرى .

و هناك الكثير من ينظر إلى الجامعة على أنها ليست بتنظيم اقتصادي محض ، كما ذهب إلى ذلــك بارسونز و اكتفوا بفكرة فيبر عن كونها تنظيم بيروقراطي متميز بالنظر إلى أهدافها و غاياتها بعد تحديــد وظيفتها . و انطلاقا من اعتبار تنظيم الجامعة هو الشكل المناسب الذي تتبناه هذه الأخيرة بغيــة تحقيــق أهدافها و غايتها (المعرفة العليا) ، فإنه لا يمكن تحقيق هذه الأخيرة إلا بالتعاون بــين مختلــف فئــات الجامعة و أعمالها و لا يمكن التنسيق بين هذه الأخيرة إلا بقبول سلطة إدارية موجهة للكــل ، و تنظيمهــا يكون مناسباً لهدفها و إلى هيكلة تنظيمية لباقي مكوناتها مناسبة له أيضا[42] .

و الهيكلة التنظيمية (الهيكل التنظيمي) لأي مؤسسة هو الذي ينظم و ينسق بين عناصــر الســلطة و الأعمال و يحدد نطاق الرقابة و الإشراف ، و لذا وجب الإشارة إليه دون تحليله تحليلاً عميقاً لأن المقام لا يتسع إلى ذلك ، و أن الهدف في هذا البحث هو معرفة مصادر الضغوط لدى عنصــر مــن العناصــر المهمة و الرئيسة في تحقيق أهداف و وظائف الجامعة و هو " الأستاذ الجامعي " .

ومع ذلك ، و رغم الأهمية التي يحضى بها الهيكل التنظيمي في تحليل منظمات اليوم على اخــتلاف أنواعها و أحجامها ، و في ظل الأهمية للهيكلة التي تسعى الجامعات في الوقت الراهن إلى تبنــي هيكلــة من شأنها تحقيق أهدافها على المدى القريب و البعيد تمتاز بالمرونة حتــى تتصــدى للتغيــرات البيئيــة الخارجية بما تحمله من متغيرات و تغيرات تنظيمية ، و هذا ما تعكسه المحاولات التي تقوم بها الوصــاية في بلادنا و المتمثلة في وزارة التعليم العالي و البحث العلمي من خلال الإصلاحات الجامعية المتوالية من نظام الكليات إلى نظام المعاهد و العودة إلى نظام الكليات ، نظام L . M . D و ما إلى ذلك ، و هــذا لن يتأتى إلا في ظل استراتيجيات سياسية و تنموية بعيدة المدى و واضحة المعالم و الأهداف .

يــرى البعــض أن جوهر أي إصلاح تعليمي هو إعادة بنــاء العلاقــة بــين عمليتــي التــدريس و التعلم[43] ، و نحن نعلم أن التدريس الفعال يعكس التعلم الفعال ، و مع ذلك فإن القائمين و المهتمين بهــذا الإصلاح لم يبذلوا جهداً لتنظيم التدريس حول عملية التعلم ، و بدلا من ذلك نظروا إلى التعلــيم كمؤسســة أو نظام إداري أو مجموعة من الأساليب التعليمية .

إذا ، لا يوجد تعريف دقيق يحضى بالقبول الواسع لمفهوم الهيكلة ، إذ تتم معالجة هذا المفهــوم مــن قبل المهتمين بميادين الإدارة من نواحي متعددة فنجد مثلاً Ansofigor يربط مفهوم الهيكلة بدور التنســيق و تجميع النشاطات الإنتاجية بينما تهتم Kvien بالعلاقات بين مختلف المصالح و في نفس الوقت العلاقات السلمية و علاقات السلطة[44] .

إذن يقصد هنا بنسق هيكلة الجامعة العلاقات التي تربط بين مختلف العناصـر المكونـة لمجمـوع المؤسسة ، و يمكن تسمية هذه العناصر بالهياكل الجزئية إذا كانت تتمتع بوحدة نسبية تبعاً للوظيفـة التـي تؤديها .

و هكذا يمكننا تمييز الهيكل الأكاديمي و يضم المجموعة التي تشرف مباشرة على إنجاز و تحقيـق المعرفة العليا . أما الهيكل الإداري يتكون من مجموع الأشخاص المكلفين بإدارة الجامعة عموماً و الـذي قد يفرع إلى هياكل فرعية مثل تسيير الموظفين و التسيير الاقتصادي[45] ...الخ .

و ثمة نقطة هنا جديرة بالذكر فيما يخص الهيكل الإداري ، فالعمل الإداري في مجتمع ما (أو فـي أي جزء من أجزاء المجتمع) هو محصلة للتفاعل بين متغيرات عدة يمثل كل منها نظامـاً فرعيـاً Sub-System في الهيكل الإداري الأكبر ، و بذلك فإن فهم و تحليل الإدارة و القدرة على التعرف لما يجـري من أنشطة و ما يتخذ من قرارات يحتاج إلى دراسة شاملة و متكاملة لأبعاد النظام الإداري جميعاً ، و من ثم نجد الاتجاه الحديث في الدراسات المقارنة هو نحو الدراسة الشمولية Comprehensive study التـي تتناول بالوصف و التحليل و المقارنة ما يلي[46]:

1- الإطار العام للنظام الإداري .
2- مكونات النظام الفرعية .

و على الرغم من اختلاف النواحي التي تعرف بالهيكل التنظيمي ، إلا أننا يمكننا القول بأنه الإطـار الذي تفرغ فيه و تقسم الصلاحيات ، المهام ، و الإشراف و تنظيم الاتصالات و التنسـيق بـين عناصـر المؤسسة محاولة بذلك خلق جو مرن يسهل أداء الأدوار المختلفة للمؤسسة الجامعية ، و يختلـف الهيكـل التنظيمي للمؤسسة باختلاف أهدافها ، حجمها و نوعية تسييرها .

إن الجامعة كتنظيم لها هدف خاص يحدد طبيعتها الخاصة و يميزها عن غيرها ، و من ثـم فهـي بحاجة إلى تنظيم و هيكلة مناسبين لهذا الهدف ، مع ملاحظة أن أشكال ذلك قد تتعـدد لأن الأمـر نسـبي و لأنه قد تتعدد الوسائل و الغاية واحدة .

إذا كانت الجامعة تسمح بتعدد أشكال تنظيمها و كيفيات هيكلتها ، فإن طبيعة هدفها تضبط شكل هـذا التعدد و مجاله العام كما تحدد حدوده و متطلباته ، إن طبيعة الجامعة نفسها تفرض هيكلة هرمية .

إذا كان تسيير الجامعة يتطلب هيكلة تنظيمية هرمية فهذا يعني استحالة جمع طاقمها البشـري فـي تصنيف واحد و التساوي في علاقة أفراده مع الإنتاج المعرفي ، بل يجب تصنيفهم في فئات مختلفة نوعيا تبعاً لنسبة علاقتها بهدف التنظيم .

فمن خلال هذا يمكن القول بأن تنظيم الجامعة و هيكلتها هما إطاران يثمنان على الجهد التعاوني من أجل تحقيق أهداف المؤسسة الجامعية و تسهيل أداء وظيفتها التعليمية و البحثية و التنموية .

و نظراً لما تمتاز به التنظيمات أو المؤسسات من بنية معقدة-خصوصا الكبيرة منها- يتلقى القائمون علـى تصميـم الهياكــل التنظيمية صعوبة في بناء هيكل يــوائم خصوصـيات و وظـائف و أهـداف المؤسسة ، و المؤسسة الجامعيـة تأثـرت هـي الأخـرى بنماذج الهياكـل التنظيميـة علـى اخـتلاف أنواعها ، حيث تسعى في كل مرة إلى تحديث هيكلها حتى يسهل من مهمتها و يحدد " عبد البـاري درة " و " أبو بكر بعيرة " خصائص الهيكل التنظيمي الفعال للجامعة فيما يلي(47) :

1- له القدرة أن يعكس بوضوح كافة الأنشطة الرئيسة الموجودة في الجامعة و تتمثل فـي الأبعـاد التالية :

- الأنشطة الأكاديمية المتمثلة في وجود الكليات و الأقسام العلمية و مراكز و وحدات البحوث في التخصصات المختلفة .
- الأنشطة المتعلقة بالوحدات الإدارية المساعدة التي تخدم الأجهزة العلمية في الجامعة و خاصـة على المستوى المركزي .
- الأنشطة التي تمثل علاقات الجامعة مع غيرها من الجامعات و المراكز المناظرة فـي خـارج الجامعة و مع أجهزة الدولة المختلفة ، و أن يعبر بوضوح عن الفلسفة السائدة في المجتمع حول درجة الاستقلالية الممنوحة في النواحي الأكاديمية و الإدارية .

2- أن تعمل تركيبة الهيكل على تمكين الجامعة من الاستفادة من الأثر التعاوني الناتج عـن تفاعـل مختلف مدخلات الجامعة مع بعضها البعض مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف الموجودة بكفاءة .

3- أن تتوفر المرونة الكافية للتعديل عند الضرورة و مواجهة التغيرات غير المتوقعة التـي تطـرأ على مختلف أوجه العمل في الجامعة سلباً أو إيجاباً .

4- أن تكون كلفة إعداد و تشكيل هذه الهياكل في حدود المعقول .

5- أن يمكن الجامعة من إيجاد نظام رقابة من داخلها على مختلف أوجه النشاط .

2-5/ وظائف الجامعة:

من منطلق النظرة الاقتصادية للتعليم على أنه استثمار لرأس المال البشري التي لقيت رواجاً كبيـراً في الستينات و السبعينات من القرن العشرين في الأوساط السياسية و الاقتصادية و لاسيما لدى المهتمـين بقضايا التنمية و بالذات المخططين لسياسة التعليم و أهدافه ، أخذت الحكومات في جميع بلدان العالم سواء المتقدمة أو النامية ، حسب ما تسمح به ظروف كل بلد و إمكانياته تنفق بسخاء علـى قطاعـات التعليـم

المختلفة[48] ، و اتجهت الأنظار بشكل اكبر إلى التعليم العالي بأشكاله و أنماطه المختلفة ، فالجامعــة فــي وقتنا الحاضر و في ظل مؤشرات العولمة و الخوصصة و اقتصاد السوق و المنافسة السياســية و تــأثير البيئة التقنية لها دور جوهري في تكوين و إعداد أفراد يملكون القدرة الكافية على التفاعــل بإيجــاب مــع المستجدات الراهنة و مواكبة التطورات و التغيرات في جميع الأصعدة و في مختلف البيئات الحضارية .

فالدول النامية و خاصة العربية منها مطالبة اليوم و أكثر من أي وقت مضى أن تدافع عن مكانتهــا و تثبت وجودها و ذلك بسلكها منهج البحث و التقصي عن أنسب الطرق و الأساليب التي ترتقي بواسطتها إلى مصاف الدول المتطورة . يقول في هذا الشأن[49] Chitorn : « لا يمكــن للــدول الناميــة الــتحكم و تطبيق أحدث اكتشافات العلوم و التكنولوجيا و هي بعيدة كل البعد عن المساهمة في التقــدم العلمــي إلا بعد تنمية كفاءاتها المحلية و التي ستسمح بتقليص الهوة الموجودة بينها و بين الدول المتقدمــة و بالتــالي تصبح أقل تبعية للمعونة التقنية الخارجية » .

في ضوء ذلك تبلورت وظائف الجامعات في الوقت الحاضر في ثــلاث وظــائف رئيســية هــي : التدريس أو الوظيفة التدريسية ، البحث العلمي ، و خدمة المجتمع ، و تعمل أيضاً على تقــديم الخــدمات الاستشارية المتخصصة للشركات و المؤسسات و البنوك و كافة مؤسسات المجتمع عن طريــق أســاتذتها و خبراءها من ذوي الكفاءات العلمية ذو التكنولوجية الرفيعة[50] .

و بالفعــل فهــي تقوم كل سنة بتخريج إطارات زاولوا تعليمهم عبر مدة زمنيــة محــددة بتــأطير أساتذة ، و كما أننا نلاحظ و نسمع يوميا عن نتائج بحوث قامت بها جامعة ما في نقطة من نقاط العالم .

و كذلك فهي في خدمة المجتمع و مؤسساته عن طريق إطاراتها في شكل استشارات بحكمهم مصدر ثقة علمية أو عن طريق توظيف خريجيها ، فهناك من الشركات في الماضي و الوقت الحاضر في بلادنــا تبرم عقود مع الجامعة من أجل إمدادها بإطارات متخصصين في المجال الذي هي بحاجة إليه .

و تضيف توصيات الندوة لمنظمة اليونسكو 2000 حول تطوير التعليم العالي و سياسات البحث في أوروبا في مواجهة العام 2000 بالإضافة إلى وظيفة التدريس و البحث العلمي و خدمة المجتمع وظــائف أخرى هي[51] :

- التربية (تنمية القدرات للشخصية الإنسانية و الحكم الخلقي).
- النقد (حماية حرية الفكر و التعبير) .
- الوظائف الثقافية و الاجتماعية .

فالجامعة إذن لها من المهام و الأدوار ما يجعلها تؤثر و تتأثر بالجو الاجتماعي المحيط بها و هــي من وضع المجتمع من ناحية ، و من ناحية أخرى هي ذاته في وضع قيادته الفنية ، المهنيــة و السياســية و الفكرية[52] .

غير أن أدبيات التعليم العالي تشير إلى أن الجامعات عندما أنشئت في البداية سواء في العالم الإسلامي أو في أوروبا أو في أمريكا إنما أنشئت للتدريس و ليس للبحث العلمي ، فقد أكد جان نيومان بأن وظيفة الجامعة الأساسية هي نشر المعرفة و صقل عقول الطلاب و توسيع مداركهم ، كما أكد فيها بأن البحث العلمي لا مكان له في الجامعة ، و لو كانت الجامعة للبحث العلمي لما كان هناك داعياً لوجود الطلاب في قاعاتها و مدرجاتها ، طبعاً ليس معنى هذا أن جان نيومان كان ضد فكرة البحث العلمي ، و إنما كان رأيه أن يكون البحث العلمي من مسؤولية معاهد و أكاديميات مستقلة عن الجامعة .

و نجد أيضاً بنجامين جووت Benja;in Jowelt قد أكد بأن الجامعة وجدت للتدريس و ليس للبحث العلمي ، و قال بكل وضوح أن البحث العلمي فيه تهديد لوظيفة الجامعة الأساسية ، لأن البحث العلمي من وجهة نظره لن يحقق أي نتائج ذات قيمة ، و إنما هو وسيلة لتبرير تكاسل و تقاعس أعضاء هيئة التدريس عن أداء واجباتهم التدريسية بالشكل المطلوب .

2-6/أهداف الجامعة :

في ضوء الأهداف المنوطة بالجامعة ، و انطلاقا من أن " كل مجتمع يؤسس جامعته بناءاً على مشاكله الخاصة و تطلعاته و اتجاهاته السياسية ، الاقتصادية و الاجتماعية " مراد بن أشنهو .

فالجامعة تتلقى أهدافها من أهداف مجتمعها أين تقوم بما يلي:

- الجمع بين التربية و التعليم لإعداد المواطن الصالح بدنياً و عقلياً و روحياً و سلوكاً يترجم الشخصية الإسلامية العربية ، مع ربط التعليم بالسياسة الاجتماعية طويلة الأمد تستند للقيم الدينية و المبادىء الأخلاقية و القومية .
- تكافؤ الفرص لأبناء المواطنين جميعاً للحصول على التعليم[53] ، و هو هدف عام للتربية المجانية التي تعد من أهداف الجامعة الجزائرية منذ إقامتها مما أدى بالجامعة إلى :

" تكوين إطارات ذات قدرات فنية متشبعة بالشخصية الجزائرية واعية بالحقائق الوطنية "[54] ، أي ربط التعليم العالي بالحقائق الوطنية بمعالجة المشكلات الوطنية مع إعطائه أبعاده التقنية و العلمية و الوطنية خدمة لمختلف الأهداف القومية ، هذه الأهداف التي لا تتحقق إلا في الجامعة التي هي مؤسسة إنتاجية تعمل على إثراء المعارف و تطوير التقنيات و تهيئة الكفاءات مستفيدة من الحصيلة المتراكمة في المخزون العلمي الإنساني ، على هذا الأساس فهي في حاجة إلى نظام للتسيير يتصرف للدلالة عن سيرورات القرارات المتعلقة بتحقيق غاياتها و تنشيط العاملين فيها و المتعاملين معها و أخيراً تنظيمها و ترتيب مكوناتها .

و قد ذكر زسوولر[55] Zisweller أهداف الجامعة كما يلي :

أ- الأهداف البيداغوجية : تضم التكوين و هي أهداف المحتوى البيداغوجي المتعلق بالكفاءات ، المعارف ، التقنيات ، مميزات تكوين كل مرحلة و كذا الأهداف المتعلقــة بطــرق التــدريس و الوسائل البيداغوجية .

ب- أهداف البحث العلمي : هي في علاقة مع الأهداف البيداغوجية من حيث تكييــف محتــوى البرامج التعليمية ، تطوير و تحسين المؤسسة بربط علاقة بينها و بين بيئتها الخارجية .

ج- أهداف تسيير هيئة الموظفين : ترتبط بالأساتذة و هي :

- أهداف النوعية و الكمية مع تحديد الكفاءات للاندماج في المؤسسة .
- أهداف خاصة بالتكفل بظــروف العمــل ، سياســـة و إجــــراءات الترقيــة ، وضــعية الأجور ، الوسائل البيداغوجية مكيفة لنوعية و كمية الخدمات المقدمــة ، كمــا تــرتبط هــذه الأهداف بتسيير الإداريين و العمال و هي تتجاوب و المبادىء الأساسية للأساتذة .

د- أهداف التعيين و الانتقاء : تعطي هذه الأهداف ثلاث جوانب هي :

- الجانب النوعي : المطلوب اكتسابه من طرف الطلبة .
- الجانب الكمي : و يتعلق بحجم المؤسسة و حاملي الشهادات و لمجالات العمل الممكنة .
- جانب الانتقاء : للدخول و الانتقال من مرحلة إلى أخرى .

هــ-أهداف التمويل : وضوح سياسة التمويل تدعم العلاقــات بــين الهيئــة الوصــية و المصــالح الاقتصادية و الاجتماعية .

و - أهداف العلاقات الاجتماعية للمؤسسة : و تتدرج تحتها :

- أهداف العلاقات الداخلية : تغطي ظروف العمل ، الإعلام ، المشاركة في القرارات ، أجهــزة المتعاونين و السلطة ، أجهزة الإعلام .
- أهداف العلاقات الاجتماعية الخارجية : و التي تتطلب تحديد مساهمات المؤسسة عن طريــق نظام اتصال فعال و بعض الهيئات الأخرى .

2-7/التحليل التنظيمي لجامعة منتوري- قسنطينة :

2-7-1/المحطات الكبرى لإنشاء و تنظيم الجامعة :

انطلاقا من أن جامعة منتوري قسنطينة صرحاً علمياً و معرفياً عملاقاً و مركزا للإشـعاع الفكـري و المعرفي ، يجمع بين ضخامة منشآتها و عظيم شأنها في وسط جامعات القطـر الجزائـري ، حملاهـا مسؤوليات كبيرة في مجال دفع عجلة التنمية و تحسين مخرجاتها و ترزين سياساتها و تنظيماتهـا ، هـذا من جهة ، و من جهة أخرى تسعى و مثل كل الجامعات العربية و العالمية إلى تحقيق التنميـة التنظيميـة و مسايرة التطورات السريعة و المتلاحقة .

و نظرًا لمـا يكتسيه التنظيم بصفة عامة من أهمية في خلق جو تنظيمـي يسـاعد علـى الإنتـاج و العطاء ، بالإضافة إلى حسن استثمار مورده البشري بالصورة التي يحقق له الرضا و الفعاليـة ، هـذا المورد يعتبر محور العملية الإنتاجية ، و لما كان بحثنا خاص بمورد يحتل الريادة فـي إنتـاج المعرفـة و توصيلها و هو " الأستاذ الجامعي " أردنا أن نصف مكان نشاطه و لو في الصورة العامة دون التـدقيق في بنيته التنظيمية و الاختلالات الموجودة فيه ، لأن البحث يهتم بالأستاذ الجامعي و ليس بالجامعة ككـل مـن خـلال دراسـة الضغـط النفسـي ، فمـا هي المحطات الكبـرى لإنشـاء و تنظـيم جامعـة منتوري- قسنطينة ؟ .

يعتقد حمدي النشار أن التنظيم الذي يلائم الجامعات العربية بصفة عامة فيما يتعلق بعلاقتها بالسـلطة و يحقق لها أكبر قدر من النجاح في تأدية رسالتها هو أن تكون جهازاً حكومياً فـي تخطيطـه و إنشـائه و تمويله و تعبئته(56) .

فهي بحكم قانون إنشائها تعتبر مؤسسة عامة و ترتبط بعلاقة لامركزية مع الدولـة و لهـا موازنـة مستقلة و إدارة مستقلة و تتمتع باستقلال فكري و علمي و لها شخصية معنوية(57) .

و قد أنشأت جامعة منتوري- قسنطينة بداية من تأسيس مركز جامعي بموجب المرسـوم 119/65 المؤرخ في 13 أفريل 1965 بمدينة قسنطينة ، ثم بتاريخ 29 مارس 1968 تم وضع الحجـر الأسـاس لجامعة قسنطينة من طرف الرئيس الراحل هواري بومدين ليتم ترقيته إلى جامعة في سـنة 1969 بنـاءاً على الأمر رقم 54/69 المؤرخ في 17 جوان 1969 ، و هي مؤسسة ذات طابع إداري لها مهام عرض التعليم العالي و القيام بالبحوث العلمية ، و قد أسند تصميم الجامعة إلـى المعمـاري البرازيلـي الشـهير

(Nemeyer) الذي أعطاها منظرًا مميزًا . فهي تتكون من مجموع عمارات و ســاحة تضــم العمـــارة المركزية فيها اثنان و عشرون طابقاً ، يغلب على بناءها الزجاج و الاسمنت المســلح ، بالإضـــافة إلـــى ملحقاتها ، عمارة العلوم ، عمارة الأقسام ، المكتبة ، قاعة المحاضرات ، المطعم الجامعي ...

و قد دشنت جامعة قسنطينة في الموسم الجامعي 1970/1969 بوسط المدينة كجامعة مســتقلة لهــا شخصية معنوية بعد أن كانت عبارة عن مركز جامعي تابع لجامعة الجزائر ، ثم بدأت الفصـــائل الأولـــى للطلبة تلتحق بها في مقرها الحالي بطريق عين الباي منذ أكتوبر 1970 .

بدأت الجامعة في ممارسة مهامها بخمس تخصصات أساسية مثلت البنية الأولـــى لعملهـــا و هـــي : الآداب و العلـــوم الإنسانيـــة ، الطـــب و الصيدلـــة ، الحقوق و العلـــوم الإداريـــة ، العلـــوم و علـــوم البيولوجيا ،لتصل في سنة 2002 إلى عرض التعليم العالي إلى 33 تخصص .

خلال سنة 1971 تم بعث إصلاح التعليم العالي لسنة 1971 الذي أقر إلغاء نظام الكليات و تعويضه بنظام المعاهد ، إلا أن ذلك لم يطبق إلا في سنة 1973 مما يعني أن جامعة قسنطينة استمرت في العمـــل وفق النظام الأول ، ليأتي المرسوم 543/84 الصادر في 24 سبتمبر 1983 نص علـــى إعـــادة هيكلـــة الجامعة في صيغة 15 معهداً بدلاً من 05 كليات ، و قد تضمن المرسوم أمور تنظيميـــة عامـــة للجامعـــة الجزائرية حيث يحدد تنظيم و هيكلة الجامعة و صلاحية كل هيكل فيها .

ثم جاء بعد ذلك القرار الوزاري المشترك الصادر في 1987/05/26 حدد التنظيم الإداري للجامعة و أعطى صلاحيات أوسع للمعاهد في إطار لامركزية التسيير و جعل لأول مرة مناصب مديري المعاهـــد و رئاسة مجالسها العلمية انتخابية .

في 18 أوت 1994 يحدد المرسوم رقم 94-213 مهام 25 معهداً الذين يشكلون الجامعـــة ، هـــذه الزيادة كانت نتيجة إدخال تخصصات جديدة تتماشى و مطالب التدفقات الطلابية عبر التراب الوطني .

حملت الجامعة اسم جامعة قسنطينة منذ نشأتها إلى غاية صدور القرار الوزاري المشترك رقم 136 المؤرخ في 12 ديسمبر 1997 لتحمل المؤسسة اسم جامعة الإخوة منتوري –قسنطينة- بصفة رسمية فـــي 16 أفريل 1998 .

و يحمل المرســـوم التنفيـــذي رقم 396/98 المـــؤرخ في 02 ديسمبر 1998 إعادة إحيـــاء نظـــام الكليات ، و تكوين 08 كليات ، حيث عملت جامعة قسنطينة على التكيف مع هذا التوجه ، و أعيد تنظيمها في شكل كليات تضم كل منها مجموع التخصصات المتقاربة و المتماثلة ، تعرض التكوين العالي في اثنان و ثلاثون تخصصاً ، موزعة على أحد عشر مجمعًا نوجزها في الجدول رقم (1) :

جدول رقم (1) يمثل كليات و مجمعات جامعة منتوري - قسنطينة 2001-2002

المجمعات	الكليات	التخصصات	عدد الأماكن البيداغوجية
المجمع المركزي	- كلية الآداب و اللغات	- الآداب و اللغات - ترجمة - علوم الاتصال - إعلام آلي - بيولوجيا - علوم دقيقة - علم الاجتماع	6490
مجمع تيجاني هدام	- كلية العلوم الاقتصــــادية و علوم التسيير - كلية الحقوق	- حقوق - علوم اقتصادية - علوم التسيير	21000
مــــــجمع أحمد حـــماني	- كلية الهندسة	- هندسة معمارية - هندسة مدنية - هندسة التكييف - إلكترونيك - إلكتروتقني - رياضيات -رياضة - جامعـــــة التكــــوين المتواصل	2160

مجمــــع شــــعبة الرصاص	- كلية العلوم	- تكنولوجيا - هندسة ميكانيكية	2000
مجمع زواغي	- كلية علوم الأرض والجغرافيـــا و التهيئـــة العمرانية	- علوم الأرض - علوم سياسية - التهيئة العمرانية	1500
مجمع البيطرة		علوم بيطرية	1270
مجمع INATA		علوم التغذية و التغذي	1200
مجمع كوحيل لخضر	- كلية العلوم الإنسانية	تاريخ - فلسفة	630
مجمع علم النفس		- علم النفس - العلوم التربوية	900
مجمع سيدي مبروك		علم المكتبات	310
العلوم الطــبية مجمع حي الصنوبر	- كلية الــطب	- طب - صيدلة - جراحة أسنان	3900

من خلال ملاحظة الجدول رقم (1) نجد أن ما يميز جامعة منتوري- قسنطينة و كلياتها هو التباعد الجغرافي بين الكليات و بين الإدارة المركزية و الكليات و بين أقسام الكلية الواحدة ، هذا ما يطرح مشكلة الاتصال فضلاً عن المشاكل الأخرى التي لها علاقة بتسيير الهيئة الطلابية و تنقلاتهم من الجامعـــة إلـــى الأحياء الجامعية و العكس .

و بما أن البحث يخص هيئة التدريس بالجامعة ارتأينا في هذا المقام أن نتبع تطورات حجـم الهيئـــة التدريسية (الأساتــذة) انطلاقــاً من الإحصائيات المتــوفرة لــدينا مــن مصــادر مختلفــة (مصــلحة الإحصائيات ، الإعلانات الإشهارية ، كتاب لوكية و آخرون ، أخبار الجامعة ، بريد الجامعة ...) .

جدول رقم (2) التطور العددي والنسبي للأساتذة (02/83)

السنوات	83/82	85/84	87/86	89/88	91/90	93/92	95/94	00/99	02/01
الحجم	1540	1687	1510	1705	1690	1565	1496	1509	1731
المضاعف	-	1.10	0.89	1.13	0.99	0.93	0.96	1.008	1.16

جدول رقم (3) توزيع الأساتذة على الكليات سنة 2002

الكلية	الطب	ع.إنسانية	ع .اقتصادية	العلوم	الهندسة	ع.الأرض	الحقوق	الأدب
عدد الأساتذة	200	180	95	485	271	259	83	154

و وصل عــدد مخابــر البحث في سنــة 2001 /2002 إلـــى 58 مخبــرًا ، و عــدد الأســاتذة الباحثين 1304 أستاذًا باحثًا مما يعطي فكرة واضحة عن التطور السريع للجامعة فيمــا يتعلــق بالبحــث العلمي . و تسير الجامعة في الوقت الحالي(2005) على نظام الكليــات الــذي كــان نتــاج اللقــاءات التشاورية ما بين الجامعات خاصة بتنظيم مؤسسات التعليم العالي الذي انتقد يوم 11 و 12 ديسمبر 1997 هذا التنظيم « ......يطمح إلى خلق نظام من الانسجام مع التنظيمــات البيداغوجيــة العالميــة و يســمح بالاستغلال العقلاني للموارد البشرية و المادية المتوفرة باعتماد عقلانية التسيير ...» عبد الحميد جكون .

« يضمن التكفل الفعال بالأعداد الهائلة من الطلبة الذين تستقبلهم الجامعة ، و يساعد رئاسة الجامعــة على ضبط سياسة و معالم استراتيجية محكمة » وشتاني عبد الحميد – محمد الطاهر شودار .

« تحولت الجامعة الجزائرية في السنوات الأخيرة إلى حقل تجارب و كل وزيــر يــأتي بتصــور للإصلاح ما يلبث يسقط بمجرد مغادرة الوزير لكرسي الوزارة ، كل وزير يحمل في حقيبته سلســلة مــن الإجراءات و القرارات تشرع لنظام جديد ...... من بين الآخذ........ نظام المعاهد .... تم إصلاحه مــع الأسف بنظام أٍسوأ منه و هو نظام الكليات بحيث أبعد الأقسام حسب التسمية الجديدة عن مراكــز اتخــاذ القرار ...... أصبح القرار يمر بعمادة الكلية التي هي جهاز بيروقراطي يزيد من ثقــل الجهــاز الإداري للجامعة و ليس له أدنى انعكاس على الجوانب البيداغوجية أو العلمية و التي هــي الأســاس فــي وجــود الجامعة ... و إلى اليوم لم أجد لهذا السلوك تفسيرًا » ميلود سفاري .

هوامش ومراجع الفصل الثاني

(1).سعيد التل (1997):"دراسات في التعليم الجامعي " ، دار اللواء للصحافة والنشر والتوزيع ، عمان ، ص40.
(2).الهاشمي لوكيا وآخرون (2001):"إشكالية المشاركة الديمقراطية في الجامعة الجزائرية"،منشورات جامعة منتوري-قسنطينة ، ص77.
(3).مراد بن أشنهو(1981):"نحوى الجامعة الجزائرية "،ترجمة:عائدة أديب بامية ،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر ،ص3.
(4).زوليخة طوطاوي(1993):"الجو التنظيمي السائد في الجامعة الجزائرية وعلاقته برضا الأساتذة وأدائهم "،اطروحة ماجستير غير منشورة ،معهد علم النفس ،جامعة الجزائر،ص12 .
(5).أميل فهمي خاشوندة(1987):"مشكلة هجرة الكفاءات العلمية والفنية العربية:كتاب التعليم الجامعي في الوطن العربي"،دار الفكر العربي القاهرة، ص ص40-41.
(6).عبد الله محمد عبد الرحمان(1991):"سوسيولوجية التعليم الجامعي:دراسة في علم الاجتماع التربوي"، دار المعرفة الجامعية ،مصر ،ص25.
(7).رابح تركي(1990):"أصول التربية والتعليم"،ط1 ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر،ص73 .
(8).سعيد التل :المرجع السابق ، ص29.
(9).كامل الباقر(1978):"التعليم الجامعي والدراسات الإسلامية في الوطن العربي"،مجلة اتحاد الجامعات العربية، ع14، الرياض ، ص3 .

(10).مليحان معيض الثبيتي(1998):"الجامعات :نشأتها،مفهومها،وظائفها" ،المجلة التربوية ،مج14 ،ع54 ،الكويت، ص223 .
(11).محمد الطاهر بوياية(2003):"التعلم الجامعي وتحقيق التنمية الشاملة"، مجلة أبحاث نفسية وتربوية ، ع1 ، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية ،جامعة قسنطينة ،دار الهدى ،عين مليلة ،الجزائر،ص85 .
(12).مليحان معيض الثبيتي: المرجع السابق ،ص224 .
(13).المرجع نفسه ،ص225 .
(14).المرجع نفسه ، ص227 .
(15).فاروق عبدو فلية(1997):"أستاذ الجامعة :الدور والممارسة(بين الواقع والمأمول)" ،دار زهراء الشرق ،القاهرة ، ص48 .
(16).رياض قاسم(1995):"مسئولية المجتمع العلمي العربي "، مجلة المستقبل العربي ،ع193 ص ص81-82 .
(17).حسين محمد علوي(1980):"الوصف الوظيفي كمدخل للتعليم الجامعي" ،المنظمة العربية للعلوم الإدارية ،جمعية عمال المطابع التعاونية ،عمان ،ص50 .
(18).فريد النجار(2000):"ادارة الجامعات بالجودة الشاملة" ، إيتراك للنشر ،القاهرة ،ص11.
(19).محمد العربي ولد خليفة(1989):"المهام الحضارية للمدرسة والجامعة الجزائرية"، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ،ص170 .
(20).العايب رابح(2005):"مدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم" ،منشورات جامعة قسنطنة ،ص39 .
(21).مصطفى عشوي(1992):"أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي" ،المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر ، ص35 .
(22).سميرة أحمد السيد(1998):"تأثير الإعداد قبل الجامعي والدراسة الجامعية على إدراك الطالبة الجامعية لدورها الأكاديمي المتوقع" ،مجلة الإدارة العامة ، مج38 ،ع3 ،معهد الإدارة العامة ،الرياض،593 .
(23).محمد حربي حسن(1990):"دور الجامعة في تنمية بيئتها" ، الإدارة العامة ، ع68 ،معهد الإدارة العامة ،الرياض ،ص ص45-46 .
(24).جي روشيه(1981):"علم الإجتماع الأمريكي:دراسة لأعمال تالكوت بارسونز"، ترجمة:محمد الجوهري وأحمد زايد،دار المعارف ، القاهرة ،ص ص81-82 .
(25).محمد قاسم القريوتي(2000):"نظرية المنظمة والتنظيم"ط1 ،دار وائل ،عمان ،ص ص46-48 .
(26).سميرة أحمد سعيد:المرجع السابق ، ص596 .
(27).لفنسن(1962) في زوليخة طوطاوي: المرجع السابق ، ص8 .
(28).موكيلي(1983) في المرجع نفسه ، ص10 .
(29).عبدوني عبد الحميد(2002):"أي دور للأخصائي النفسي في تنمية الموارد البشرية" ،مجلة أبحاث نفسية وتربوية ،ع00 ،مخبر التطبيقات النفسية والتربوية،جامعة قسنطينة ،دار الهدى ،عين مليلة ، الجزائر،ص36 .
(30).سميرة أحمد سعيد المرجع السابق ، ص596 .
(31).علي السلمي(1997):"تطور الفكر التنظيمي"، دار غريب ، القاهرة ، ص45 .
(32).عبد الغفار حنفي،حسين القزاز(1996):"السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد"،الدار الجامعية ، القاهرة ،ص333 .
(33).علي السلمي: المرجع السابق ،ص49 .
(34).سعيد الهواري(1976):"الإدارة: الأصول والأسس العلمية"، مكتبة عين شمس ،القاهرة،ص601 .
(35).مهدي محمود سالم،عبد اللطيف الحليبي(1998):"التربية المبدانية وأساسيات التدريس"،ط2 ،مكتبة العبيكان ، الرياض ،ص128 .
(36).نبيل الحسين النجار،مدحت مصطفى راغب(1997):"إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية"،الشركة العربية للنشر والتوزيع ،القاهرة،ص11.
(37).العيسوي عبد الرحمان(1998):"سيكولوجية الإدارة"، الدار الجامعية ،الإسكندرية،ص24 .
(38).الهاشمي لوكيا وآخرون:المرجع السابق ،ص87 .
(39).محمد منير مرسي(1995):"الإدارة الاستراتيجية الحديثة"،عالم الكتب ،القاهرة ،ص18 .
(40).زوليخة طوطاوي:المرجع السابق ،ص14.
(41).الهاشمي لوكيا وآخرون:المرجع السابق،ص97 .
(42).المرجع نفسه ،ص ص83-84 .
(43).ر.ج مارزانو،وآخرون(2000):"أبعاد التعلم:بناء مختلف للفصل المدرسي"،تعريب:جابر عبد الحميد جابر،دار قباء ،القاهرة ،ص11 .
(44).عبد الوهاب سويسي(1995):"أهمية المشاركة في تصميم الهيكل التنظيمي من منظور نظامي"، أطروحة ماجستير، معهد العلم الإقتصادية ، جامعة الجزائر ،ص113 .

(45).الهاشمي لوكيا وآخرون: المرجع السابق ،ص84 .
(46).علي السلمي: المرحع السابق ،ص330 .
(47).عبد الباري درة ،أبو بكر بعيرة(1999):"تحديث الإدارة الجامعية في العالم العربي" ،ورقة مرجعية مقدمة إلى ندوة تحديث الإدارة في العالم العربي ،جامعة اليرموك ، الأردن ،ص333 .
(48).مليحان معيض الثبيتي:المرجع السابق ،ص97 .
(49).chitorn في زوليخة طوطاوي ، المرجع السابق ،ص13 .
(50).عوض أمين عباس(2002):"التردد في اتخاذ القرارات الإدارية"،رسالة الجامعة ،قسم الإعلام ،جامعة الملك سعود،الرياض ،ص10 .
(51).ملكة أبيض(1990):"التعليم العالي:تغيرات في السياق واستجابات لاحقة"، مجلة اتحاد الجامعات العربية، عدد25 ،ص14 .
(52).العسوي عبد الرحمان(د ت):"تطور التعليم الجامعي الغربي"، دار المعارف ،مصر ،ص4 .
(53).فؤاد بسيوني متولي(1998):"المشكلة الاقتصادية"، مركز الإسكندرية للكتاب،ص48 .
(54).مراد بن أشنهو:المرجع السابق ،ص5 .
(55).zisweller في زوليخة طوطاوي ، المرجع السابق ،ص14 .
(56).محمد حمدي النشار(1976):"الإدارة الجامعية :التطور والتوقعات" ، مطابع الشرقية ،أسيوط،مصر ،ص200 .
(57).عبد المعطي محمد عساف(1987).:"ادارة المشروعات العامة:دراسة تحليلية" ،دار مجدلاوي ،عمان ،ص30 .

3-1/تعريف الأستاذ الجامعي :

يعرف بران الأستاذ الجامعي بأنه " مختص يستجيب لطلب اجتماعي ، و يتحكم في عدد لا بأس به من المعرفة و المعرفة العملية ، و هو عامل حرفي في اختياراته البيداغوجية مع الحرص على جعل حرية المبادرة و الاستقلالية توافق منفعة المستخدمين "كما ينظر توران A.Tooraine للأستاذ الجامعي على أنه " خبير إذا اتجه إلى الخارج، و باحث إذا اتجه إلى داخل الجامعة "[1].

و من هذين التعريفين نجد أن كليهما يشير إلى الوظيفة التي تضطلع إليها الجامعة و هي خدمة المجتمع ، و البحث العلمي بمعرفته الوصفية لحقائق الأشياء و الظواهر، ومعرفة إجرائية التي بواسطتها يستطيع توظيف تلك الحقائق ، بالإضافة إلى المعرفة العرضية التي يكتسبها فتجعله رشيد في توظيف المعارف السابقة، كما أنه خبير في مجتمعه باستشارَاته بما ينفع الناس من صفوة أبحاثه العلمية.

وللتعرف على الأستاذ الجامعي نحاول في المباحث الآتية إبراز الوظيفة أو المهمة المطالب بها كأستاذ ، و الحرية الأكاديمية التي ينشدها، بالإضافة إلى تفاعله مع المتعلم (الطالب) وأخلاقيات ذلك التفاعل.

3-2/مهام الأستاذ الجامعي:

يرى حسن شحاتة َو محبات أبو عميرة (1994). أن الأستاذ التقليدي هو الصبغة الغالبة في الأنظمة العربية للتعليم ، فهو غير مشارك في تخطيط المناهج الدراسية ، و غير مدرب على ممارسة النشاط التدريسي ، و ليست لديه أدوات حديثة للتقويم الشامل لقدرات و مهارات المتعلم[2] ، كما ينظران إليه على أنه ملقن معني فقط بإيصال المعلومات إلى المتعلمين من الكتب المدرسية و المقررات الجامعية و البرامج ، و هو بذلك يفهم التعليم على أنه خدمة لا على أنه استثمار تربوي أو أنه أمن قومي.

هذا بعد أن كان المجتمع و الدولة ينظران إلى وجود العلماء و السالكين في إطار الحرم الأكاديمي كنخبة سامية لا يمكن لمسها من قريب أو من بعيد ، و قد جاءت القوانين الأخيرة السائدة اليوم و الناظمة للعمل الأكاديمي في العالم كله- و ليست في الوطن العربي فحسب- لتعتبر الأستاذ الجامعي موظفًا أجيرًا يؤدي وظيفة عادية مزيلة بذلك عنه السمة الفريدة لمهمته الحضارية الأخلاقية المبدعة ذات المعايير و الالتزامات السامية[3].

وبذلك يسر على الإدارات الجامعية بشتى مستوياتها أمر التحكم في نخبة المجتمع و في جميع الأحوال السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية فضلا عن نظرة الوصاية إليه التي يترجمها الصمت على المشاكل التي يعانيها و تدني أجره مقارنة بأجور القطاعات الأخرى.

في هذا المنحى ، يعتقد عبد الرحمن عيسوي " أن الجامعة في العالم العربي ينظر لهـا علـى أنهـا مؤسسة خدمات و يرى ضرورة تغيير النظرة الاجتماعية للجامعة بحيث تعتبـر مؤسسـة إنتـاج القـوى البشرية التي لا تقل أهميتها عن أي مصدر آخر من مصادر الثروة ، ومن أدوات الإنتاج "(4).

وفي ظل هذه النظرة المتدنية للأستاذ الجامعي تطالب منظمة اليونسكو الأسـتاذ الجـامعي بالمهمـة السامية المتمثلة في الالتزام الكامل في المجال الوطني وكذا المجال الدولي لتقدم العلوم.

غير أن الجامعة خلية تربوية علمية قيادية حية(5) ، حيث يعد الأستاذ الجامعي حجر الزاوية في هـذه العملية التربوية وهو ناقل لتلك المعرفة العلمية، ولم يعد الأستاذ مدرسًا أو ملقنًا للمعرفة بقدر ما هو مـنظم لنواحي النشاط لكسب المعرفة و صقل مهارات الطلاب(6) فهو عقل الأمة و الحصن المتـين و الحـارس الأمين لتقاليدها وقيمها وثقافتها والمحافظ على لياقتها الحضارية.

ومن ثمة ، فان واجبات الأستاذ الجامعي متنوعة ومتشعبة منها ما هو مدون في نصـوص قانونيـة تنظم الخدمة الجامعية ، ومنها ما تقتضيه التقاليد و الأعراف الجامعية ، ومنهـا مـا تفرضـه أخلاقيـات المجتمع في الإنسان النزيه و الحريص .

وعن واجبات ومهام الأستاذ الجامعي في متن النصوص القانونية يحددها المشرع الجزائـري كما يلي:

- المشاركة في أشغال اللجان التربوية (مراقبة الامتحانات و التأكد من حسن سيرها).
- تصحيح نسخ الامتحانات / المشاركة في أشغال المداولات.
- تحضير الدروس و تحديثها (تأطير الرسالات و الأطروحات من الدرجة الأولى و الثانية من الدراسات العليا).
- المشاركة بالدراسات و الأبحاث في جل المشاكل التي تطرحها التنمية.
- تنشيط وإثراء أشغال الفرق التربوية التي يتكفل بها.
- إنجاز كل دراسة وخبرة مرتبطة باختصاصه.
- استقبال الطلبة لمدة أربع ساعات في الأسبوع لتقديم النصائح لهم و توجيههم.
- المشاركة في أشغال اللجان الوطنية أو في مؤسسة أخرى تابعة للدولة التي يرتبط موضوعها بمجال تخصصه.
- المساهمة في إطار الهياكل المختصة في ضبط الأدوات التربوية و العلمية التي لهـا علاقـة بمجال اختصاصاتهم.
- تأطير الوحدات التربوية عند الاقتضاء .
- المشاركة في أشغال اللجان التربوية الوطنية.
- حصوله على الشهادات و الكفاءات التي تمكنه من ممارسة نشاطه البيداغوجي(7) .

و هذا لن يتأتى إلا بتمتعه بصحة نفسية تبعده عن الصراعات النفسية المدمرة ، و تمكنه من التوافق الاجتماعي السوي و تكوين علاقات سليمة مع أقرانه ، و القدرة على العمل و العطاء و البحث و التوافق المهني السوي مع عمله .

أما عن واجباته التي تقتضيها التقاليد و الأعراف الجامعية منها ما لم تطلها يد النصوص القانونية إلا بشيء من العمومية و قد تحدث عنها السالكين في طريق التربية و التعليم و حصروها في ثلاث وظائف أساسية هي :

1. التدريس بمختلف أبعاده و مناهجه و أنواعه .
2. البحث العلمي اكتشافا نوعا و كما .
3. خدمة المجتمع بما يتطلع إليه[8] .

و هي بهذا الشكل عامة منقوصة من وظائف أخرى لا تقل أهمية عن سابقتها كالتربية التي هي مهمة سرمدية ينشدها التشريع الإسلامي و ترتكز عليها العلاقات باختلاف أنواعها و عناصرها في كل مكان و زمان فما دام هو عقل الأمة ملزم بهذه المهمة ، و أضعف الإيمان أن يكون قدوة أمام زملائه و طلابه و مجتمعه .

و قد فصلت تلك الوظائف إلى نشاطات يومية يقوم بها الأستاذ الجامعي كما عبر عنها المشرع الجزائري سابقًا و كما بينتها الدراسات الحقلية ، و بما تضطلع إليه العلوم التربوية و علم النفس و الإدارة ... و ما يرونه و ما يأملونه في الأستاذ الجامعي مستقبلا .

فبالإضافة إلى مسئولياته إزاء طلابه أو المعهد أو البيئة الأكاديمية أو مجتمعه له مسؤوليته نحو ميدان تخصصه ، و تظهر هذه المسؤولية في إخلاصه لبحوثه ، و كتاباته المنشورة نتيجة لهذه البحوث ، و من المستحسن أن يبقى على علاقات طيبة مع الأساتذة الآخرين في ميدانه ، و مع طلبته و مشرفيه ، فأخلاقيات المهنة مطلب قانوني لكنه ضرورة شرعية ﴿ و إنك لعلى خلق عظيم ﴾ القلم آية 4.

و يقول الشاعر :

إنما الأمم الأخلاق ما بقيت   فإن هم ذهبت أخلاقهم ذهبوا

كما أنه مطالب بالتأثير على دافعية الطلبة للتعلم بشكل كبير و إنجازهم لما يطلبه الأساتذة منهم عن طريق تجنب إثارة العواطف السلبية لدى الطلبة و تنمية العواطف الموجبة ، مثلا : الثقة في قدرة الطالب على الإنجاز و احترامهم و تقدير إجابتهم و أعمالهم ، كما ينمي في الوقت نفسه البيئة التعليمية داخل قاعة الدرس أو المدرج[9] .

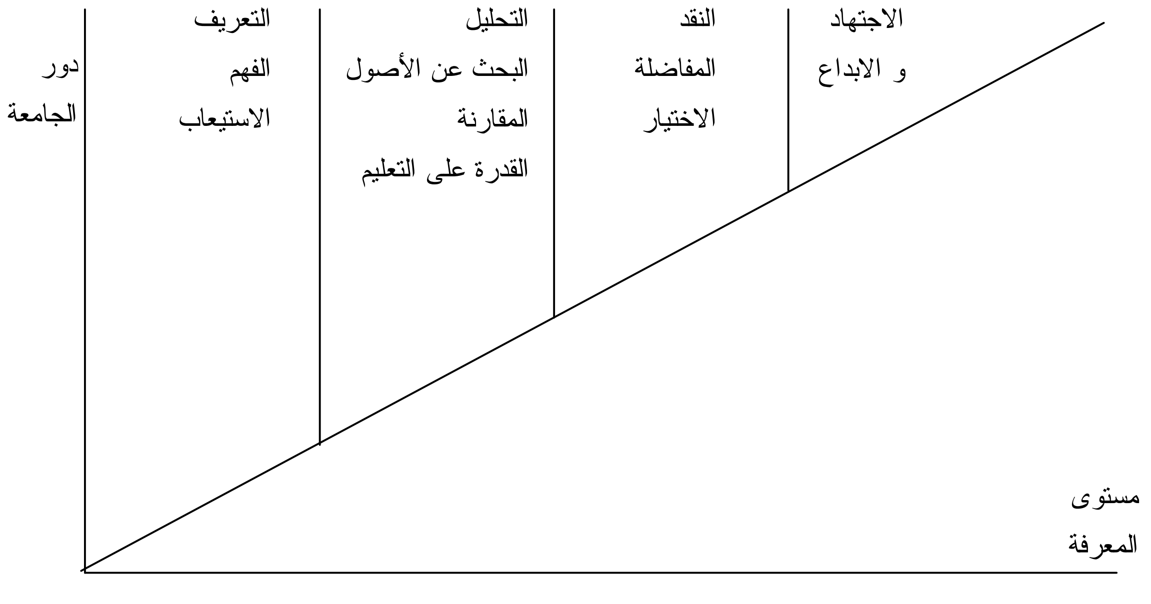
و من ثمة ،فالأستاذ الجامعي مطالب مهما يكن تخصصه أن ينمي في طلابه جوانبهم المختلفة الروحية و العقلية و النفسية و الاجتماعية و الجمالية في شمول و تكامل و اتزان .

لذلك ينبغي على الأستاذ الجامعي أن يمتلك من مهارات التدريس و أساليب التربية و التعليم المتنوعة ، ما ييسر له أداء عمله و قد قام روز نثاين و فرست Rosinshine & Furst 1971 بدراسة أكدت أن تنمية قدرات الطالب العقلية و اتجاهاته و ميوله و قيمه الموجبة و ارتفاع درجة تحصيله العلمي لها علاقة قوية و ثابتة مع المتغيرات التالية[10]:

- المهارة و درجة الوضوح في التدريس لدى الأستاذ.
- المرونة في عملية التدريس و استخدام أساليب متنوعة .
- الجدية و النظام في ممارسة الأستاذ لمهنة التدريس .
- احترام شخصية الطالب و إتاحة الفرصة أمامه للاختيار .
- استخدام الوسائل التعليمية المختلفة .
- إشراك الطلاب في المناقشة و جودة الأسئلة و فعالية المنافسة .

و قد قرن بكر عبد الله بكر دور الجامعة مع المستويات العليا للمعرفة بإعادة تنظيم هاته الأخيرة لتقوم بالأدوار التالية وفق الشكل رقم (2).

الشكل (2) دور الجامعات ومستوى المعرفة



المصدر: فاروق عبده فلية (1997) :" أستاذ الجامعة :الدور و الممارسة (بين الواقع والمأمول)"،دار زهراء الشرق،القاهرة، ص 53

فالتوجه السائد و الرائد أوساط و سالكي العلوم التربوية هو الانتقال من ثقافة التلقين إلى ثقافة الإبداع ، و الانتقال من المعرفة الوصفية إلى المعرفة العرضية مرورا بالمعرفة الإجرائية ، لكن هذا بطبيعة الحال لا ينفي المراحل الأولى للمعرفة بل هي القاعدة .

هذا من حيث المهام التي يؤديها الأستاذ الجامعي ، أما من حيث الأهمية النسبية لتلك المهام ، يعتقد البعض أن المهمة الأساسية هي التدريس في المقام الأول ثم البحث العلمي .

أكد جان نيومان بأن وظيفة الجامعة الأساسية هي نشر المعرفة و صقل عقول الطلاب و توسيع مداركهم ، كما أكد فيها بأن البحث العلمي لا مكان له في الجامعة ، و لو كانت الجامعة للبحث العلمي ، ولو كانت الجامعة للبحث العلمي لما كان هناك داعيا لوجود الطلاب في قاعاتها ومدرجاتها ، وإنما كان رأيه أن يكون البحث العلمي من مسؤولية معاهد أو أكاديميات مستقلة عن الجامعة ، و نجد أيضا بنجامين جووت Benjamin Jowett قد أكد بأن الجامعة وجدت للتدريس و ليس للبحث العلمي ، و قال " إن البحث العلمي فيه تهديد لوظيفة الجامعة الأساسية " .

كما قال تشارلز إليوت Charlez Eliot بأن الوظيفة الأساسية للأساتذة الجامعيين هي التدريس ، و ركز على التدريس الجاد المنظم الذي ينمي قدرات الطلاب و مواهبهم العقلية و الفكرية و يبني شخصياتهم بناءا كاملاً(11) .

و يرى زسولر كذلك أن الأستاذ الجامعي يقوم بالنشاطات التالية :

1. النشاط الأولى : يجب أن يكون و يبقى للتعليم الذي يسبق البحث و إجراءات المجالس ، النشر و كل النشاطات المهنية مهما كانت .
2. النشاط الثاني : يرتبط بالأول و هو تحضير الوسائل البيداغوجية .
3. النشاط الثالث : هو البحث سواء تعلق الأمر بالبحث البيداغوجي أو البحث الأساسي أو البحث التطبيقي ، و البحث ذاته يسمح للأستاذ بالقيام بالنشاطات الثلاثة ، و النشاطات الأخرى تتمثل في النشاط الإداري و العلاقات الخارجية و المسؤولية في مؤسسات أخرى ، و عن النشاط الإداري يبين بران " أن الأستاذ الجامعي جدير بممارسة المسؤوليات العليا كإدارة المؤسسة الجامعية لتسييرها بفضل مستواه العلمي الرفيع "(12).

و لا يمكن حسم مشكلة الأهمية النسبية لكل من التدريس و البحث العلمي من الناحية النظرية ، بل يمكن حسمها إذا نظرنا إلى الأستاذ كفرد ، و نوع المجال الذي يعمل فيه و ماهية الجامعة التي يعمل بها و نوعية أهدافها .

و في نظرنا أن هذه المسألة تحسم بتنظيم الأستاذ لوقته فلا يجنح لوظيفة دون الأخرى ، و لا ينحاز لدور دون الآخر . و كم نشاهد من عديد الأساتذة متفوقين في دورهم في قاعة الدراسة و المدرجات و بارعين في أبحاثهم و إنتاجهم العلمي .

و بالموازاة مع ما سبق فإن للأستاذ الجامعي مهام عديدة ، كحضور المؤتمرات (conference) الحوار و النقاش في اجتماع علمي (Seminar) أو ندوة (Debate or Symposium) ،و هذه المؤتمرات و الندوات تتم أحيانا محليا أو إقليميا أو عالميا .

والإشراف على الرسائل العلمية و البحوث و المشاركة في الاجتماعات البيداغوجية و الإدارية(13).

و بفضل هذه اللقاءات العلمية سواء أكانت في الملتقيات و المؤتمرات أو الندوات و أمام الطلبة الباحثين و المتقدمين برسائل جامعية يتبادل الأساتذة أفكارهم و آراءهم في جو يسوده النقاش العلمي الحر الهادئ الذي يبتغي الوصول إلى الأصح و الأسلم و الأفضل ، و لعل أهم هذه المؤتمرات ما يكون عالميا لأنه يحمل بين طياته أفكار العلماء و تجاربهم على مستوى العالم ما من شأنه أن يخدم رسالة الجامعة ، إذ أن ذلك يرفع من المستوى العلمي و المهني لأستاذ الجامعة(14) .

كما أن أستاذ الجامعة يعتلي مناصب إدارية شتى منها رئيس الجامعة ، و نائب رئيس الجامعة ، و عميد كلية و رئيس قسم ، إلى جانب الأعمال الإدارية التي يتكلف بها الأستاذ في الجامعة من الاشتراك في الأنشطة الطلابية و أعمال الامتحانات و تنظيم مسابقات الدراسات العليا...

إضافة إلى الأدوار العديدة السابقة لأستاذ الجامعة ...حيث الدور الأكاديمي و الدور الإداري و الطلابي و أعمال الامتحانات ... فإن للأستاذ الجامعي الدور القومي الذي يتركز في خدمة الوطن في الحقل السياسي سواء في الداخل أو في الخارج ، فهذا عضو في المجلس الولائي ، نائب في البرلمان أو مجلس الأمة و وزير ...

و أخيرًا و من خلال عرضنا لمهام الأستاذ الجامعي و تعرفنا على الأهداف المنوطة بها الجامعة و طبيعتها نخلص إلى أن العمل التعليمي الجامعي يؤثر تأثيرًا بالغًا في صياغة ثقافة المجتمع و تحضره و تطوير أفراده ، و المربون الكبار في تاريخنا العربي الإسلامي المعاصر و القديم في الجزائر أمثال : ابن باديس ، مالك بن نبي ، مولود قاسم ، البشير الإبراهيمي ... و غيرهم كان لهم دورًا عظيمًا في فلسفة عصرهم و زرع القيم الأصيلة في مجتمعهم و اندفاعهم الفكري في حلبة الفكر و العلم ، فأفكارهم لا زالت تثلج قلوب قراء التراث الفكري لبلد الجزائر و تنير دروب السالكين في منهج البحث و التقصي عن الحقيقة الهادفة التي بددتها ظلمة أضواء الحضارة في أيامنا هذه .

و أرى أن أعظم ما يكرم به المرء هو بقاء خلاصة فكره و جهده و عمله و نضاله و كفاحه ، أن تبقى هذه الجهود الخالدة على مر الأجيال بعد رحيل الإنسان إلى الملكوت الأعلى بحيث يضل يعيش معنا بفكره و جهده و عطائه و روحه و فلسفته و تبقى هذه الأفكار تتداولها الأجيال جيلا بعد جيل و تستفيد من ثمارها الطيبة كل حين ، و في ذلك قمة العرفان و التقدير من ناحية و التواصل العلمي بين الأجيال.

و ما على الأستاذ الجامعي إلا أن ينشر بحوثه و دراساته و مقالاته الهادفة إلى حل المشكلات العامة في نطاق تخصصه العلمي و في ظل خبراته في الحياة و المساهمة بشكل جاد و نافع في كل ما يؤدي إلى تطوير مجتمعه و حياته و الابتعاد عن السلوكيات و الأعراف العلمية التي ما أنزل الله بها من سلطان ، و أن يجاهد نفسه من أجل أداء هذه الواجبات الأخرى ألف ترشده نحو الياء .

3-3/الأستاذ الجامعي و الحرية الأكاديمية :

إن التمتع بالحرية في العمل يجعل دور الأستاذ الجامعي أكثر فعالية ، فإذا كان لديه حرية تطبيق طرق التدريس التي يراها مناسبة لمستوى طلبته فكريًا و تحصيليًا و لديه الحرية في القيام بأنواع النشاط التي تسهل عمله و تيسر على الطلاب فهم الحقائق و إدراك العلاقات و اكتساب المهارات و الاتجاهات و القيم المنشودة ، تجعل هذه الحرية من أن يكون عمل الأستاذ فعالاً و تأثيره إيجابي النتائج لأنها تنمي لديه روح الابتكار و الثقة في اتخاذ القرار و تزيد فعالية اشتراكه في تحسين الأهداف و المقررات الدراسية و طرق التدريس و وسائله المتنوعة[15] .

و الحرية بهذه الحدود تختلف عن حرية الفرد المدنية العامة ، فهي حرية أكاديمية يتمتع بها المجتمع الأكاديمي .

و الحرية الأكاديمية كما حددتها الجمعية الأمريكية لأساتذة الجامعات A . A . U . P « هي حرية أولئك الأشخاص المؤهلين مهنيا في البحث عن الحقيقة و اكتشافها و نشرها و تعليمها كما يرونها هم في حقول تأهيلهم و تخصصهم ، و هي لا تخضع لأية سيطرة أو سلطة غير سيطرة الطريقة العقلانية Rational في البحث ، الطريقة التي بواسطتها تلتمس الحقيقة في هذه الحقول و تثبت »[16] .

إذا الحرية الأكاديمية تعني أول ما تعنيه البحث عن الحقيقة ، و إذا كان البحث عن الحقيقة هو المسؤولية الأولى للجامعة ، فإن التسليم لهذا يحمل معه مضمونا أخلاقيا آخر خطيرا ، هو حق الباحث في الوقوع في الخطأ إذا ما قادته خطاه لذلك ، لسبب بسيط أن ما يعد خطأ اليوم يحتمل لأن يثبت صوابه في المستقبل ، كما أنها ليست حقا مدنيا و حقا من حقوق الإنسان العامة بل هو حق خاص لفئة خاص[17].

و يعرف إعلان – ليما – الذي هو نتيجة عمل دائب قامت به منظمة دولية غير حكومية تهتم بالعلاقة بين التربية و حقوق الإنسان و التنمية ، و هي « الخدمة الجامعية العالمية » " الحرية الأكاديمية تعني حرية أعضاء المجتمع الأكاديمي ، فرديا أو اجتماعيا في متابعة المعرفة ، و تطويرها و تحويلها من خلال البحث و الدراسة و المناقشة و التوثيق و الإنتاج و الخلق و التدريس و إلقاء المحاضرات و الكتابة[18].

و المجتمع الأكاديمي في نظر إعلان ليما هو « جميع الأشخاص الذين يقومون بالتدريس و الدراسة و البحث و العمل في مؤسسة التعليم العالي »[19]

حسب هذا التعريف ، فإن الحرية الأكاديمية لا تخص هيئة التدريس و البحث فقط ، بل الطلبة و الإداريين و كل العاملين في مرافق المؤسسة الجامعية ، إذاً ليس من المنتظر أن تكون حريات هذه الفئات متوافقة دائما ، فالحرية الأكاديمية هي ضرورة حتمية لاستمرار في البحث و بالتالي استمرار وظيفة من أسمى وظائف الجامعة يعني استمرارها في حد ذاتها .

و الجدير بالذكر هنا أن الحرية الأكاديمية تختلف عن الحرية المهنية ، و الفرق بينهما هو أن الأولى محتواة في الثانية ، فالحرية المهنية التي يختص بها أي مهني (المحامي ، الطبيب ، المهندس) تعني حرية التصرف الوظيفي في ممارسة العمل اليومي و هي ممارسة تتطلب حسن التصرف في استخدام مهارات العمل المحقة في طبيعتها العلمية و التقنية ، و على هذا الأساس فالأستاذ الجامعي كمهني له حق تقديم الخبرة في مجال الاستشارات الفنية التابعة أو الداخلة في تخصصه و كذلك حق إعداد و تنظيم و تدريس محتويات تعليمية و تقييمية و لكنه في مجال حريته الأكاديمية ينفرد بإنتاج الفكر أو المعرفة بحثا أو تدريسا أو نشرا أو نقدا أو تفسيرا في أغلب الأحيان قد يقف في هذا الجانب عند المستوى النظري و لا يتجاوزه .

إن الحرية في معناها السلبي أو الضعيف تعني أن تكون حرا بلا وصاية ضاغطة أو رقابة ثقيلة أو تدخل كابح ، و لكن في معناها القوي أو الإيجابي تعني حرية اتخاذ القرار ، و أن يكون له حق الاختيار أو الفعل بطريقة ذاتية ، و لكن تكون حرية بالممارسة و القدرة على انتظام هذه الممارسة[20] .

و ترتبط الحرية الأكاديمية شأنها في ذلك شأن الحريات المدنية و السياسية أشد الإرتباط بالبنية الاجتماعية والسياسية التي إما أن تكون ملائمة و مشجعة أو أنها تكون مضادة و معادية لممارسة الحقوق و الالتزام بالحريات ، و يوضح تقرير التنمية البشرية أن أكثر دول العالم انتهاكا لحقوق الإنسان و أكثرها عدم التزاما بالحريات ، هي أيضا أكثر الدول تخلفا و عدم استقراراً ، أما أكثر الدول تأكيداً لحقوق الإنسان و أكثرها احتراما للحريات فهي أيضا أكثرها تقدماً و تحضراً و استقراراً[21] .

في هذا المقام ، تمكنت الجامعات الألمانية جميعا ، و الجامعات البريطانية كجامعتي أوكسفورد و كامبريدج ، و الجامعات البريطانية المنشأة في مطلع الستينات مثل : جامعتي ساوثمبتون و برايتون ، و جامعات جون هوبكنز و كلارك و شيكاغو الأمريكية من رعاية (Observance) الحرية الأكاديمية فيها ، مما جعلها تتبوأ مقاما ساميا بين جامعات العالم كلها[22] .

هذا ما يجعلنا نتساءل على حال الحرية الأكاديمية في جامعاتنا و حدا نهايتها ؟ الكفر بها أم الإيمان بها ؟ . و ليس من اهتمامنا أن نناقش حال الحرية الأكاديمية في الجامعات الجزائرية إلا أننا نحاول أن نتعرف على حدودها و بؤرتها كمشكلة لابد النظر فيها و حل يستنجد به ، و مستطرداً الحديث للوقوف

على خط زمن الحرية الأكاديمية ، فكتابات التراث التنظيمي توحي بأن الكتابات فيها و الحديث عنها ليس حديث النشأة .

يرى فيبر weber بأن الحرية الأكاديمية هي : « استقلال الجامعة عن كل السلطات ، و يجب أن يخص الأستاذ الجامعي بكافة أنواع الاستقلالية و له الحق في التعبير عن أرآئه العلمية بعيداً عن تناول أي قضايا تخرجه عن نطاق مسئوليته الجامعية و المهنية ، كما يجب أن تكون الحرية الأكاديمية منوطة بكافة الضمانات ، فلا وجود لحرية العلم و الأستاذية و العملية التدريسية طالما هناك العديد من التدخلات في هذه الجوانب .

ويعتقد بارسونز Parsons أن « الحرية الأكاديمية تحمل العديد من الأمور التعليمية كما أنها تعتبر أحد الحقوق الخاصة التي يجب أن يتمتع بها أساتذة الجامعات لتأدية رسالتهم نحو تعليم الطلاب بصورة إيجابية و فعالة »[23] .

هذه وجهة نظر أستاذين جامعيين متميزين في علم الاجتماعٍ ـ أهل مكة أدرى بشعابها ـ فالأول يرى الحرية الأكاديمية استقلال تام عن مختلف السلطات و الضغوطات التي يتعرض لها الأستاذ الجامعي ، فيكون له الحق في التعبير عن أفكاره و تصوراته العلمية شريطة عدم ابتعاده و خروجه عن حدود مسئوليته و وظيفته الجامعية ، في الوقت ذاته يتضح لنا موقف بارسونز أن الحرية الأكاديمية حق من حقوق الأستاذ الجامعي ، هذا الحق الذي له من الفعالية في التعليم ما يجعل استبعاده أمراً مرفوضاً نهائيا ، ففعاليته تترجم في السمو بالجامعة إلى مستويات أعلى من العطاء و الاندماج ، فالجامعات السابقة الذكر دلت على هذا السمو .

و تجدر الإشارة هنا أن الحرية الأكاديمية تقف على خط واحد مع المسئولية الأكاديمية و إلا فقدت قيمتها و أسست منبر للنزاع و التهكم على حرمات الآخرين و حرياتهم . يقول محمد جواد رضا « إن للجامعيين حق غير منازع كما أن عليهم واجبا أخلاقيا صريحا في تعميق المفاهيم العلمية بين أفراد المجتمع .إن هذه الحقيقة تفرض على الجامعيين مسؤولية متميزة و هي أنهم يجب أن يظلوا على وعي صحيح و دائم بحاجات مجتمعهم الحقيقية لا المتوهمة و توجيه فعاليتهم العلمية باتجاه تنضيج الوعي بهذه الحاجات و لإيجاد الحلول الملائمة لها . إن أي انعزال عن مشاكل الجماهير الشعبية سيفرض على الجامعيين غربة قاسية عن مشاكل شعوبهم ويسلبهم الصفة القيادية » .

إذاً ينبغي ألا تتحول الجامعة إلى معترك للصراع الحربي و النزاع الديني أو الطائفي ، إنه لفرق جوهري بين أن يعبر أستاذ جامعي أو أي تنظيم طلابي عن موقفه من قضية من القضايا العامة ، و بين أن يحّول الأستاذ كرسيه إلى منبر للدعوة إلى حزبه أو طائفته ، و أن يتحول الطالب إلى قاموس يترجم معاني برامج الأحزاب السياسية .

و كما هو الحال بالنسبة للأستاذ نجد في المقابل للطالب حق في الحرية الأكاديمية ، فقد وجدوا الجامعيون الألمان وجهان للحرية الأكاديمية[24] :

1. وجه خاص بالأساتذة : و هو حرية التعليم كما سبق شرح ذلك.
2. والآخر خاص بالطلبة أي حرية التعلم ، و نميز ما يلي :
   - لا تتحقق حرية التعليم ما لم تتحقق حرية التعلم .
   - حق الطالب في الالتحاق بالجامعة و حقه في اختيار كليته و اختصاصه و هنا تطرح قضايا تكافؤ الفرص ، التوجيه...الخ .

3-4/الأستاذ وأخلاقيات المهنة :

لكل مهنة أخلاقها المستمدة من طبيعة نشاطها و نوعية أهدافها ، فهي مطالبة بمراعاة الأخلاقيات الاجتماعية التي هي أساسيات المجتمع بصفة عامة ، فالأخلاقيات المهنية هي المبادئ و المعايير التي تعتبر أساساً لسلوك الفرد المستحب و الذي يتعهد بالتزامها و الولاء لها و مراعاتها و عدم الخروج على أحكامها ، و بعبارة أخرى أن الأخلاقيات هي الاتجاهات و القيم و الأنماط السلوكية ، و بكلمة أكثر دقة و تحديداً : هي كيفية استخدام السلطات و الصلاحيات عند التعامل مع الآخرين ، فالأخلاق صفة نفسية أي ظاهرة داخلية ﴿ إنك لعلى خلق عظيم ﴾ ، أما الظاهرة الخارجية فتسمى سلوكاً أو طريقة للتعامل أو للتصرف الفردي و الاجتماعي المائل نحو الخير أو الجانح نحو الشر .

و تثور مسألة الأخلاقيات بسبب اتساع الفرص لاستعمال الصلاحيات و السلطات التقديرية في العملية العلمية و التربوية في الجامعة ، فالأستاذ الجامعي شأنه شأن القاضي كل منهما يخضع للحق و القانون و لا رقيب عليه سوى ضميره المهني الحي .

و تتصل أخلاقيات الأستاذ الجامعي بمسألة التوفيق بين مفهومي السلطة و المسئولية ، فالأخلاقيات جزء رئيسي من المسئولية الوظيفية و المهنية و هي قيد جوهري على السلطة التربوية للأستاذ الجامعي تمنعها من الانحراف أو سوء الاستخدام .

و إذا كان القانون الذي ينظم أي نشاط مهني ينص على أهم الواجبات التي يتعين أن يلتزم بها رب المهنة أو الخاضع لأحكامها فإنه لا ينص حينئذ إلا على المسئولية القانونية ، و هي مسئولية موضوعية خاضعة للمسألة التأديبية كتقصير الموظف في واجباته أو إفشائه السر المهني أو عدم إطاعة الأمر المشروع للرئيس الإداري ، لكن أين هي مسؤوليته أمام الله الخالق القادر المقتدر .

أما الأخلاقيات المهنية فهي متعلقة أساسا بالمسؤولية الشخصية و هي مسؤولية لا تؤسسها إلا الأخلاق و التربية و التعليم و التدريب و القدوة الحسنة . و يتعين أن يفهم أساتذة الجامعة المضامين الأخلاقية للسلطات التي يمارسونها تجاه الطلاب على نحو مباشر و المجتمع على نحو غير مباشر .

كما يفهموا المضامين الأخلاقية للمسؤولية الملقاة على عاتقهم نحو الله (عز و جل) ، الطلاب ، الأمانة العلمية .

إن سلوك بعض الأساتذة يشوبه ضعف أخلاقي و يدل على ذلك الاتهامات التي يتلقونها من بعضهم ، لذلك فإن طرح المسألة الأخلاقية فيه فائدة لجميع الأطراف المهنية ، و النزاهة الجامعية تقع على عاتق الجميع (الدولة و المجتمع ، الأساتذة ، الطلبة ، العمال) فكل الضغوط و الوساطات الخاصة إنما هي مساهمة في خلق الفساد داخل المجتمع الجامعي .

و هناك من يبلور أخلاقيات الوظيفة العامة من خلال الخصائص المرتبطة بواجبات الوظيفة و هي: احترام قيم و عادات المجتمع ، و العدالة ، و عدم التمييز ، و العمل من أجل المصلحة العامة و تفضيلها على المصلحة الخاصة ، و احترام القوانين و تطبيقها على الجميع دون تمييز ، و التعاون مع الزملاء و احترام وقت العمل إبتداءاً و إنتهاءاً ، و بذل الجهود الممكنة بجد و إخلاص و تنمية روح الانتماء و حب العمل و الاعتزاز به و المحافظة على أسرار الوظيفة بكل أمانة و إخلاص[25] .

إن تحليل واجبات الأستاذ الجامعي توضح أن ثمة واجبات تجاه نفسه ، و أخرى تجاه عمله و ثالثة تجاه طلابه و رابعة تجاه زملاءه و أخيرا تجاه مجتمعه .

3-4-1/ مع نفسه :

تربية نفسه تربية ذاتية بحيث يتحلى بحسن الخلق و جودة الطبع و صفاء الذهن و حب العلم و طلب الحق و الخير و العلم ، فأول ما يبدأ الأستاذ بنفسه يصلح أمرها و يُقوم شأنها و يشذب غرائزها و يُطيب صفاتها و يُهذب جمودها و ينصف من مسلكها و أن تكون له سيرة سوية راضية مرضية ، فيكون نظيف العقل ، فلا يزين له الشر بأية زينة مستحبة ، و يكون نظيف القلب فلا تساوره أي نوايا سيئة ، و يكون أخيرا نظيف اليد فلا يقبل رشوة فهي رذيلة مستقبحة و تنمو عن المتاجرة بالوظيفة و لا يرضى بهدية فهي رشوة العصر خصوصا إذا قدمت في ظل ظروف مصالح شخصية معينة .

أن يكون عاقلا ذا بصيرة و حكمة حاذقا ماهرا في السلوك و متزنا وقورا ، حريصا على وحدة السلوكيين العام و الخاص ، فجلال الأستاذ في قائمة التدريس ينبغي ألا تشوبه أي شائبة في حياته الخاصة أو سلوكه الاجتماعي ، فكل منها يترابط مع الثاني يغذيه و يقويه و يتفاعل عضويا معه .

3-4-2 - نحو عمله :

مخلصا في عمله أمينا في منهجه باراًبالمهنة ، يلتزم الدقة و الحرص في كل خطوة يخطوهـا فـي مسلكه التعليمي ، من خلال إتقانه مهارات الدرس و التدريس فيثقف نفسه بأصول التعليم و التدريس كعلـم و فن لغرض حسن أداء مهامه و إيصال رسالته خير وصول .

التبحر بالعلم و التعمق بالاختصاص و الاستزادة من العلوم المجاورة أو المترابطة هي النهج العلمي المطلوب فلا يكتفي الأستاذ بمعلومات نالها عن طريق شهادات الماجستير و الدكتوراه و إنما ينكب علـى الكتب و يؤم المكتبة دائماً و أن يقضي وقته في شؤون العلم و المعرفة ، و هذا يقتضـي إعـادة التأهيـل و التثقيف الذاتيين كامتلاك مهارات جديدة و خبرات متنوعـة و معلومـات و حقـائق متعلقـة بالعصـر و إنجازاته و الوضع البشري و معضلاته و طرائق تطويره ، فالأستاذ بحاجة إلى ثقافة عامة في مختلـف حقول المعرفة الإنسانية لا في مجال اختصاصه فقط .

3-4-3/مع زملاءه :

يتعين على كل أستاذ جامعي (أو باحث بوجه عام) أن يحترم جهد و فكرة غيره ، فيعيـد الأمانـة إلى أصحابها بالإقرار بالملكية الفكرية و الإبداع اللذين يعودان للغير ، أما ظاهرة الاستيلاء على جهـود الآخرين في الميدان العلمي فهي لا تقل خطورة عن السرقة الفعلية، بيد أننا نجد لدى سـارق الممتلكـات دوافع في معظم الأحيان ترغمه على ارتكاب جريمة فضلا عن أن مستواه العقلي في الغالبية هابط إلى حد لا يسمح بتقرير مدى الخطأ الذي يرتكبه ، أما العدوان على الجهد العلمي للآخرين فيقوم به شخص لـيس مضطراً إلى ارتكاب هذه الجريمة لكي يعيش أو يعول أسرة ، فضلا على أن قدراته العقلية تسمح له بـأن يكون على وعي كامل بمدى مخالفة فعلته هذه ، لكل ما تعارفت عليه الأوساط العلمية من قيم[26] .

3-4-4/مع طلابه :

إحداث تغيير مرغوب فيه في سلوك الطلاب وفقا لفلسفة الخير و تشبثاً بأهداف الفضيلة و مساعدتهم في تحديد أهدافهم و بلورتها وفق أهداف الصالح العام و إنضاج شخصياتهم الإنسانية بإتجاه التكامل .

3-5/التفاعل بين الأستاذ و الطالب :

ارتأينا في هذا المبحث أن نتطرق إلى العلاقة و التفاعل الموجود بين الطالب والأستاذ من خلال عرض بعض الدراسات الحقلية التي تناولت هذه الخاصية كما يلي :

3-5-1/دراسة محمد سكران (1987) :

تناولت هذه الدراسة التي تحمل عنوان " صورة أستاذ الجامعة في نظر طلابه " استقصاء ثلاثة مجالات هي :

- صورة الأستاذ الجامعي في نظر طلابه قبل الحياة الجامعية .
- صورة الأستاذ الجامعي في نظر طلابه بعد الالتحاق بالجامعة.
- صورة الأستاذ الجامعي في نظر طلابه كما يجب أن تكون .

و قد بينت الدراسة أن صورة المدرس الجامعي كانت متألقة عند الطلاب قبل التحاقهم بالحياة الجامعية ، و قد تعرضت هذه الصورة للتراجع بعد الالتحاق بالجامعة .

3-5-2/دراسة جيثريك (Guthric 1974) :

استقصت هذه الدراسة " تقويم التعليم the evaluational teaching " صفات أستاذ الجامعة كما تبدو و كما يجب أن تكون في نظر عينة من المدرسين و عينة أخرى من الطلاب في الجامعة ، و قد بينت هذه الدراسة تركيز الطلاب على السمات و الخصائص الشخصية للمدرس الجامعي ، بينما ركز المدرسون على أهمية الجوانب التي تتصل بالنواحي المهنية و تقنيات نقل المعارف العلمية إلى الطلاب .

3-5-3/دراسة كلنتون (Clinton 1960):

استقصت الدراسة الصفات التي يفضلها الطلاب في أستاذ الجامعة ، و قد احتلت الصفات المتصلة بالجوانب الشخصية و الأخلاقية المرتبة الأولى مثل : البشاشة و التسامح و الاستقامة و الديمقراطية المرتبة الأولى في سلم تفضيل الطلاب الجامعيين ، بينما إحتلت الصفات التي تتصل بالنواحي العلمية و الأكاديمية المرتبة الثانية في سلم تقدير الطلاب .

3-5-4/دراسة 1969 (Beardslee):

استهدفت هذه الدراسة تحديد الصورة النموذجية للمدرس الجامعي وفقا لآراء عينتين من الطلاب و المدرسين في جامعة سينسناتي وقد بينت الدراسة وجود تباين كبير بين رأي الطلاب و مدرسي الجامعة في تحديد الصفات النموذجية للمدرس الجامعي ، و قد تبين أيضاً أن الطلاب ينظرون إلى المدرس الجامعي بوصفه شخصية متميزة أقرب ما تكون إلى صفات العلماء .

3-5-5/دراسة كامل علوان وَ سعاد معروف 1985 :

أجريت هذه الدراسة على عينة عشوائية بلغت 200 طالبا و طالبة من طلبة كلية الآداب في جامعة بغداد الذين يتابعون دراستهم الجامعية للعام الدراسي 1984-1985 . و هدفت الدراسة إلى معرفة الخصائص الشخصية التي يفضلها طلبة الجامعة بأساتذتهم ، و قد تناول الباحثان مجموعة من السمات الشخصية التي يفضلها الطلاب في أساتذتهم ، و قد احتلت خاصية الاحترام المتبادل المرتبة الأولى من أصل 20 خاصية تم تحديدها و وصفها في سلم تفضيلي وفقاً لاتجاهات الطلاب ، ثم احتلت سمة الإخلاص في أداء العمل المرتبة الثانية ، و الشخصية القوية الجذابة المرتبة الثالثة ، و العدالة في توزيع نقاط الامتحان المرتبة الرابعة ، و تقبل آراء الطلاب المرتبة الخامسة في سلم تفضيل الطلاب المنتقين .

هوامش و مراجع الفصل الثالث

(1).توران وبراون:في زوليخة طوطاوي :المرجع السابق ، ص35 .
(2).حسن شحاتة ،محبات أبو عميرة(1994):"المعلمون والمتعلمون:أنماطهم ،وسلوكهم وأدوارهم" ، ط1 ، مكتبة الدار العربية للكتاب ، القاهرة ، ص72 .
(3).مصطفى عدنان(2002):"قوة العلم العربي:بعد الوجود العربي الضائع" ، مجلة عالم الفكر ،مج30 ، ع3 ، ص294 .
(4).العيسوي عبد الرحمان(د ت):المرجع السابق ، ص ص23-24 .
(5).محمد المهيني (1984):"الإدارة الجامعية" ، ط1 ،مطابع الرسالة ، الكويت ، ص181 .
(6).الهاشمي لوكيا وآخرون: المرجع السابق ، ص91 .
(7).الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، مرسوم مؤرخ في 18 جويلية 1989 يتضمن القانون الأساسي لعمال التعليم العالي ، المادة 27 .
(8).فرد.ميليت(1965):"أستاذ الجامعة" ، ترجمة ، جابر عبد الحميد جابر ، مراجعة وتقديم،محمد محمد حسان ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ص ص27-32 .
(9).حسن شحاتة ،محبات أبو عميرة: المرجع السابق ، ص71 .
(10).علي راشد(1993):"شخصية المعلم والمتعلم في ضوء التوجهات الإسلامية في التربية:نحو تأصيل إسلامي للتربية" ، ط1 ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ص14 .
(11).مليحان معيض الثبيتي : المرجع السابق ، ص ص223-229 .

(12).زوليخة طوطاوي :المرجع السابق ، ص61 .
(13).علي راشد(1999):"إختيار المعلم وإعداده ودليل التربية العملية" دار الفكر العربي ، القاهرة ،ص ص52-55 .
(14).المرجع نفسه ، ص57 .
(15).إبن زروال فتيحة(2002):"مصادر ومستويات الإجهاد المهني لدى الأستاذ الجامعي واستراتيجيات المرشد النفسي في علاجه والوقاية منه" ، مذكرة ماجستر ، إشراف الهاشمي لوكيا ، قسم علم النفس ،جامعة باتنة ، ص23 .
(16).محمد جواد رضا(1984):"الإصلاح الجامعي في الخليج العربي" ، شركة الربيعان للنشر والتوزيع ، الكويت ، ص26 .
(17).المرجع نفسه ، ص27 .
(18).علي أومليل(1994):"الحرية الأكاديمية و المواثيق الدولية" مجلة المستقبل العربي ، مج17 ، ع190، ص83 .
(19).المرجع نفسه ، ص84 .
(20).زين الدين أبوعامر:"محاضرات في مقياس "بيداغوجيا التعليم العالي "، سنة أولى بعد التدرج –ماجستير ، 2004/2003 ،قسم علم النفس ، جامعة منتوري –قسنطينة .
(21).عبد الخالق عبد الله(199):"الحريات الأكاديمية في جامعة الإمارات العربية المتحدة" ، مجاة المستقبل العربي ، مركز الدراسات الوحدة العربية ، مج17 ، ع100 ، ص123 .
(22).مصطفى عدنان:المرجع السابق ، ص295 .
(23).محمد جواد رضا : المرجع السابق ، ص124 .
(24).المرجع نفسه ، ص13 .
(25).زكي راتب غوشة(1983):"أخلاقيات الوظيفة في الإدارة العامة" ، مطبعة التوثيق ، ص ص19-21 .
(26).زكريا إبراهيم(1975):"أراء نقدية في مشكلات الفكر والثقافة" ، الهيئة العامة للكتاب ،القاهرة ،ص31 .

1-4/تطور مفهوم الضغط النفسي :

أشار (cox 1978) إلى مصطلح الضغط النفسي stress بكونه لا يزال يكتنفه قدر من الغموض شأنه في ذلك شأن كثير من المفاهيم السيكولوجية و التربوية ، و أن الاختلاف ليس فقط في تعريف المصطلح و إنما لحق الاختلاف أيظًا بالمصطلحات البديلة للضغط النفسي التي تستخدم في المواقف المختلفة[1]. ويرى ريفولي rivolier في ذلك أن الضغط أو العبارات التي تشير إليه كالإجهاد ، التوتر النفسي ، و الاحتراق النفسي ...، مصطلحات صعبة التحديد لأنها تحتوي على مجموعة من المتغيرات أو المسببات التي تعيق نمط الجهاز النفسي و العقلي و حتى الفيزيولوجي لذلك فهو يشير إلى ثلاث دلالات لغوية متداخلة و هي :

أ – معنى يشبه الضغط الفيزيقي أو المادي ، كما أنه يشير إلى القوة الاندفاعية التي تمارس على الأشياء أو الأفراد .

ب – يعتبر الضغط أيضا منبهًا سيكو اجتماعيًا أو سيكولوجيًا شريطة أن يكون مطابقًا للعلاقة التالية :

منبه (ضغط) ←—— استجابة (ظهور نتائج الضغط) .

ج – الضغط هو نتاج الفعل المؤثر (أو المنبه) كما يلي :

ضغط ←——— فعل منبه (أو مؤثر)[2] .

فالضغط النفسي ، أو التوتر النفسي ، أو الإجهاد كلها مصطلحات تحد من سعادة الفرد و راحة باله و تؤدي إلى إصابته بكثير من الإضطرابات النفسية و حتى الجسمية[3] .

و تشير الأدبيات المتخصصة إلى أن نشأة مفهوم الضغوط يرتبط تاريخيًا بعلم الهندسة ، و هي تعني في الاستخدام العلمي قوة خاصة ، قوة شديدة ، و قد تعني القوة المجهدة[4] .

ثم انتقل المفهوم إلى ميدان العلوم الاجتماعية ، حيث أوضح cox أن الضغوط تظهر في مجموعة المتاعب troubles التي يقصد بها المواقف التي تخرج عن النمط العادي للحياة ،أو مواقف تعرقل الأنشطة العادية للفرد[5] .

فالضغوط النفسية إحدى ظواهر الحياة الإنسانية ، حيث يتعرض لها الإنسان في مواقف و أوقات متباينة ، فهي تتطلب منه التوافق و التكيف مع البيئة بخصوصيتها المتغيرة و المتحولة .

أما مفهوم الضغوط في العلوم البيولوجية بدأ مع كانون (Walter Cannon 1932) ، و الذي يعد أول الباحثين الذين تناولوا تأثير ضغوط العمل في الفرد في نظامه البيولوجي ، و إدخاله مفهوم " الاتزان الوظيفي " الذي يدل على المحافظة على توازن البيئة الداخلية للفرد[6] .

و تتابعت الدراسات في هذا المضمار في سنوات لاحقة ، و على وجه الخصوص في مطلع الثمانينات من طرف كوبر و باين (Cooper & Payne) ، جولدبرغ و برزينيتز (Goldbreger & Breznitz 1982) ، شاريت و سالفيندي (Sharit & Salvendy 1982) ، ويلك و زملائه (Wilke & al 1985) ، و جاءت دراسات كولمان (Coleman 1988) التي ركز فيها على ضغوط العمل في مجال الصناعة[7].

و تتبع كل من مارش و كوبر (Marshall & Cooper 1979) نشأة مصطلح الضغط ، حيث أشاروا إلى أن أول من استخدم هذا المصطلح هو والف (Wolff) في خمسينيات القرن العشرين ليعبر في نظرهم عن الحالة العضوية لدى الإنسان ، و درس لازاروس (Lazarurs 1966) الضغوط النفسية و اعتبرها مصطلحا عامًا يشمل كل المناطق التي تحدث فيها مشاكل للإنسان ، و من ضمنها المثير الذي يؤدي إلى ردود أفعال الضغط ، و ردود الفعل نفسها ، و مختلف العمليات المتضمنة[8] .

و يرى عمار كشرود أن كلمة (stress) في حد ذاتها سابقة لتاريخها فهي مأخوذة من الكلمة اللاتينية (stringere) التي تعني " سحبه بشدة " ، و يحتمل أن هذه الكلمة قد استعملت لأول مرة خلال القرن الرابع عشر و لكن هذا الاستعمال لم يكن بصورة ثابتة و منظمة إذ استعملت مفاهيم أخرى في الكتب الإنجليزية مثل : stress , stresse , strest و حتى straisse "[9] .

في حين أن هذا المصطلح لم يستعمل في اللغة الفرنسية قبل القرن العشرين ، إلا أنه كان مستعملا في اللغة الإنجليزية[10]، و قد استخدمت في القرن الثامن عشر لتعني الإكراه ، القسر ، التوتر ، و إجهاد قوة الإنسان العقلية و الجسدية[11] .

أما فيما يتعلق بالاستعمال الحديث لهذا المفهوم ، بدأ مع هانز سيلي (Hans Selye 1936) حيث يرى انه يعبر عن (أعراض التكيف) أطلق عليها اسم (متلازمة التكيف العام general adaptation syndrom) ، و قد كان يعمل كباحث في الغدد بجامعة مونتريال (Montréal) بكندا ، و يشار عادة إليه بأب الضغط النفسي . نشر أول مقال له حول الموضوع بعنوان (A syndrome produced by diverse nocus agents) في مجلة (nature) عام 1936 ، و لم يكن اكتشاف هذا العالم لمفهوم الضغط النفسي مقصودا بل كان عن طريق الصدفة ، حيث أن كل أعماله كانت تهتم بالهرمونات الجنسية و إذ به يجد أن تلف الخلايا يمكن أن يحدث بواسطة مجموعة غير متشابهة من العوامل الضارة مثل : الحريق ، أشعة X ، البرد ، المنبهات العصبية[12] ... الخ .

2-4/تعريف الضغط النفسي :

أصبح موضوع الضغط النفسي أحد المجالات الأساسية لاهتمام العديد من رجال الفكر الإداري و التنظيمي ، والملاحظ أن الكتابات في هذا المجال ما زالت في معظمها على مستوى التحليل النظري ، ولم تنل الدراسات التطبيقية فيه إلا نصيبًا محدوداً من الإهتمام ، ويمكن إرجاع ذلك إلى سببين رئيسيين هما :

الأول : تنوع العوامل المسببة للضغوط وتداخلها مما يثير مشكلة فصل كل منها لدراسة تأثيرها .

الثاني : عدم اتفاق الباحثين على مفهوم محدد و دقيق للضغط النفسي مما يوقع الباحث الذي يحاول الخوض في هذا المجال بحيرة تجعله في النهاية إما أن يبتعد عنه كلية أو يحاول تبني التعريف الذي يقف مع قناعته الشخصية[13] .

لذلك من أهم المشكلات التي يواجهها المهتمون بالضغوط النفسية بصفة عامة ، و بضغوط العمل بصفة خاصة هي محاولة التوصل إلى تعريف متفق عليه لمعنى الضغوط ، و سنعمد في هذا البحث إلى إعطاء مجموعة من التعاريف التي لقيت رواجا في أدبيات الموضوع (الضغط النفسي) ، محاولين فيها تبيان جوانب الاتفاق و الاختلاف في وجهات النظر .

و من تعريفات الضغط النفسي التي حضت بقبول واسع تعريف Szilagyi & Wallace حيث يعتقدان بأنه " تجربة ذاتية تحدث خللا نفسيا أو عضويا لدى الفرد ناتجة عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد " و يشيران إلى أن هناك ثلاثة عناصر (مكونات) للضغط النفسي و هي :

1- المثير : هو عبارة عن القوة التي تبدأ بها حالة الضغط النفسي لدى الفرد و مصدرها البيئة .

2- الاستجابة : و هي عبارة عن ردود الفعل النفسية و السلوكية ، و الممثلة في الإحباط و القلق .

3- التفاعل : و تعني التفاعل بين عوامل المثيرات و الاستجابات ، و يأتي ذلك من العوامل التنظيمية في العمل ، و من المشاعر الإنسانية[14] .

و تجدر الإشارة هنا من خلال عرض تعريف Szilagyi & Wallace ، وإشارتهم لعناصر الضغط النفسي ، انه على اختلاف و تنوع التعاريف اللاحقة أنها تندرج ضمن واحدة من العناصر السابقة فبعضها يقوم على أساس المنبه ، و البعض يقوم على أساس الاستجابة و دور الفروق الفردية فيها ،و البعض الآخر أساسه التفاعل بين المثير و الاستجابة .

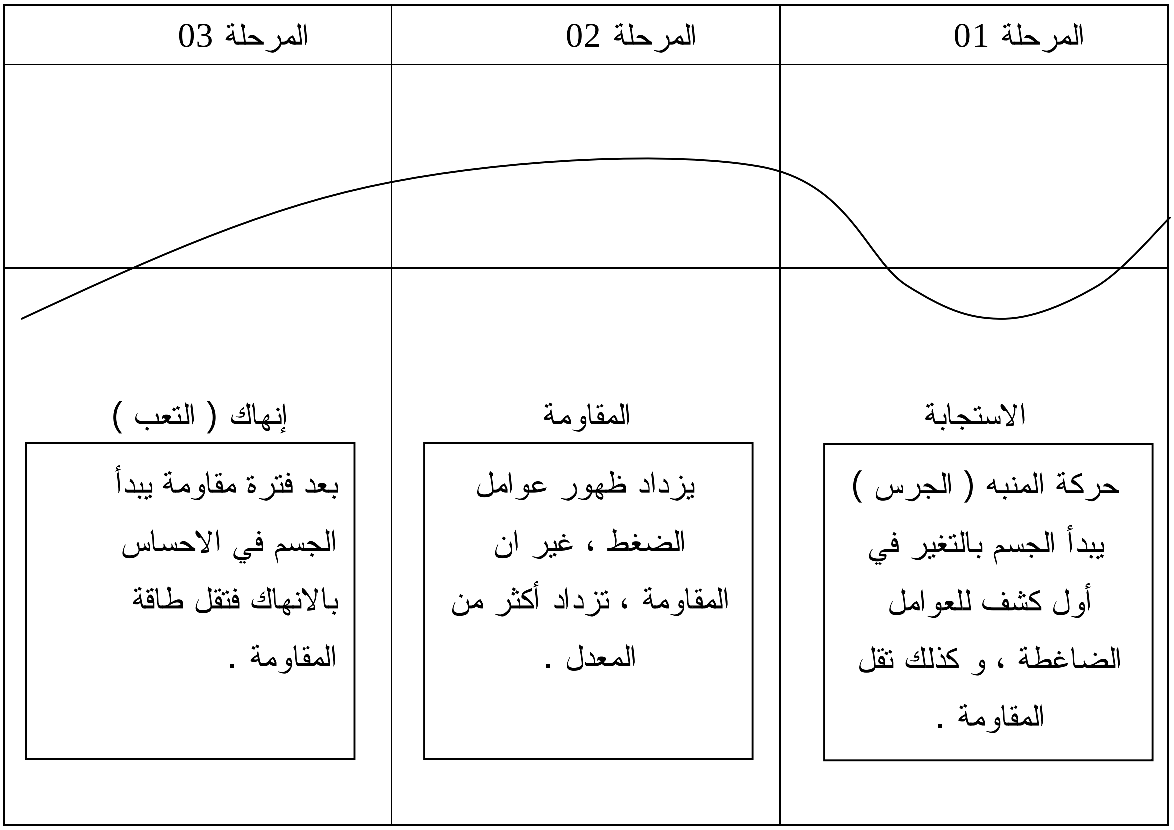
و من أول التعريفات التي وضعها هانز سيلي Hans Selye للضغط النفسي مركزاً على أثاره الفيزيولوجية ، و يرى انه يعبر عن (أعراض التكيف) أو متلازمة التكيف العام (general

adaptation syndrom) هو " أنه استجابة الجسم غير المحدودة نحو أي مطلب يفرض عليه "[15]، و يرى Selye أن الفرد يمر بثلاث مراحل - الشكل رقم (3)- حين يتعرض للضغط النفسي و هي :

1. مرحلة الإنذار (alarm stage) : و فيها يقوم الجسم بتنبيه آليات التكيف للمساعدة على مواجهة الضغط النفسي .
2. مرحلة المقاومة (resistance stage) : و فيها تقوم آليات المقاومة في الجسم بالمقاومة المستمرة في مواجهة الضغط النفسي و استعادة التوازن النفسي .
3. مرحلة الإجهاد أو الإنهاك (exhtaustion stage) : و فيها يتم استنزاف قوى آليات التكيف في جسم الإنسان ، و تصبح غير قادرة على المقاومة مما يؤدي إلى الأمراض و العجز و تلف بعض أجهزة الجسم[16] .

و يقصد بكلمة عام general أن رد الفعل الدفاعي لأي من مسببات الضغط يكون له تأثيرًا على أجزاء مختلفة من الجسم سواء أكانت فيزيولوجية أو سيكولوجية ، أما كلمة التكيف adaptation فهي تعني أن المثيرات الدفاعية التي تحدث في الجسم تهدف إلى مساعدة الفرد على التكيف أو التكامل مع مسببات الضغط ، أما كلمة الأعراض المتزامنة syndrom فتعني أن ردود الفعل و الأعراض الدفاعية للجسم تظهر أو تحدث في وقت واحد[17] .

الشكل رقم (3) مراحل الضغط النفسي وفق نموذج Selye



المرجع : ناصر محمد العديلي ، السلوك التنظيمي : منظور كلي مقارن ، معهد الادارة العامة ، الرياض 1993 ، ص 244 .

و يعرف (Gibson 1994) الضغط النفسي بأنه " استجابة مكيفة تتوسطها الخصائص الشخصية و العمليات النفسية ، و أنها نتيجة حادث ، أو موقف ،أو فعل بيئي خارجي ، بحيث تضع متطلبات سيكولوجية أو بدنية مفرطة على الفرد "[18] .

و بموجب هذا التعريف فان الظروف البيئية هي التي تؤدي إلى تقديم مصادر الضغط النفسي للفرد كمنبهات ، و بالتالي تؤدي به إلى الشعور بالضغط ، يتوقف ذلك أيضا على طبيعة الخصائص الشخصية للفرد .

و يعبر (Matteson & Ivancvich 1987) عن وجهة نظر مماثلة لـ (Gibson 1994) حيث يعرفان الضغط النفسي بأنه " استجابة متكيفة تعدلها خصائص الشخص و / أو عملياته النفسية والتي هي (الاستجابة) نتيجة عمل ، أو ظرف ، أو حدث خارجي يفرض متطلبات خاصة بدنية أو نفسية على الشخص "[19] .

و يعرف (Caplan و آخرون) الضغط النفسي في العمل « بأنه أي خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد » و وفقا للتعريف (Cooper & Marshal) يقصد بضغوط العمل « مجموعة العوامل البيئية مثل : غموض الدور ، صراع الدور ، أحوال العمل السيئة ، و الأعباء الزائدة و التي لها علاقة بأداء عمل معين » .

أما كلا من (French , Rogers & Cobb) يروا ضغط العمل « بأنه عدم الموائمة ، أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من قدرات و مهارات و بين متطلبات عمله » .في حين (Marolis & All) يعرفونه « بأنه بعض ظروف العمل بتفاعلها مع خصائص العمل الشخصية تسبب خللا في الاتزان البدني و النفسي للفرد » .

و يعرف (Becher & Newman) ضغط العمل « بأنه عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد و تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد » .

و يعرف (Mc.Grath) الضغط « بأنه عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد و البيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص »[20] .

على ضوء التعاريف السابقة للضغوط العمل يمكن ملاحظة ما يلي :

أولا : إن بعض الباحثين ركزوا على البيئة الخارجية للفرد باعتبارها المصدر الرئيس لما قد يواجهه من ضغوط ، في حين أن البعض الآخر نظر إلى مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد باعتبارها ناشئة عن التفاعل بين الظروف البيئية التي يعمل فيها و الخصائص الفردية للشخص ذاته من حاجات و استعدادات و قدرات و خبرات ...الخ ، و هذا ما سنتطرق إليه في مبحث الفروق الفردية والضغط .

ثانيا : نظر بعض الباحثين للضغوط باعتبارها ناشئة عن صعوبات و معوقات تقف عقبة أمام الفرد أو مطالب تفرض عليه تحملها ، بمعنى أن الضغط النفسي ينشأ بالضرورة نتيجة مواقف سلبية ، في حين

البعض الآخر عرف الضغط باعتباره ليس ناشئا فقط من مواقف سلبية و إنما من الممكن أن ينشأ عن فرص و مواقف سارة أو ايجابية .

و عن التعريفات التي جاء بها الباحثون في البيئة العربية فهي لم تكن تختلف كثيراً عن التعريفات السابقة في (البيئة الغربية) بل في معظم الأحيان جاءت دامجة لوجهات النظر المختلفة التي جاء بها الباحثون الغربيين لكن هذا لا يفقدها القيمة العلمية بل كانت بمثابة تعزيز للتعاريف السابقة .

يعرف سمير عسكر (1988) الضغط النفسي بأنه " التغيرات الجسمية و النفسية التي تحدث للفرد في ردود فعله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له "[(21)] .

وفق هذا المعنى فان الضغط النفسي (stress) يعكس ضعف التوافق بين الفرد و المواقف التي يتعرض لها في محيط عمله ، و يحدث الضغط النفسي في المواقف التي يدرك فيها الفرد أن قدراته لمواجهة متطلبات المحيط تمثل عبئا كبيراً عليه ، و التغيرات الجسمانية كسرعة ضربات القلب ، و التغيرات النفسية كالتوتر ، و القلق التي تحدث للفرد هي استعداد للتكيف مع تغيرات المحيط الضاغطة كما جاء في تعاريف Selye ،Gibson .

ويفسر ناصر محمد العديلي(1993) الضغوط النفسية « بأنها المثيرات النفسية و الفيزيولوجية التي تضغط على الفرد و تجعل من الصعب عليه أن يتكيف مع المواقف ، و تحول دون أدائه بفعالية »[(22)]

كما انه ينظر إلى الضغوط كبعد نفسي مؤثر في الفرد بغض النظر عن مصدره ، سواءاً كان نفسيا أو بيئيا عاما أو خاصا ، و سواءاً أكان في المنزل أو في العمل أو في البيئة العامة ، لان حياة الفرد سلسلة متكاملة لا فاصل بينها ، فما يتأثر به الفرد في المنزل قد يتأثر به في العمل و العكس صحيح ، كما يؤكد على أن إنسان العصر تعددت مثيراته و ضغوطه و تحدياته .

و يعرف لطفي راشد 1992 الضغط النفسي « بأنه تأثير داخلي لدى الفرد ينجم عن التفاعل بين قوى ضاغطة ومكونات الشخصية ، وقد يؤدي إلى اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية لديه ، تدفعه إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي ، أو يؤدي إلى حفزه لتحسين الأداء »[(23)] .

إذن هناك جانبان - الجدول رقم (4) - لظاهرة الضغط النفسي :

الجانب الأول : ايجابي وحسن ولا يلحق ضرراً بالفرد بل يعتبر مفيداً ، عاملا حافزاً للفرد لبذل الجهد نحو النمو والتقدم وحسن الأداء .

الجانب الثاني : سلبي أو سيئ ، ويتمثل في الألم أو الكرب الذي يعاني منه الفرد ، وعندما يأتي ذكر الضغط عادة ما ينصرف معناه إلى هذا الجانب كما هو الحال عند ذكر لفظ البيروقراطية والذي يشير في الغالب إلى الجانب السلبي لها ، ويتوقف جانب الضغط الذي يسيطر على الفرد

على الكيفية التي يتعامل بها مع المواقف والأحداث ومسببات الضغط وعلى إدراكه لها ، ومن ثم اعتبار الضغط مفيداً وحسنا أم سيئا ومزعجا[24] .

الجدول رقم (4) يبين الفرق بين الضغط الايجابي والضغط السلبي

الضغط الايجابي	الضغط السلبي
1-يمنح دافعا للعمل.	1- يسبب انخفاضا في الروح المعنوية .
2-يساعد على التفكير .	2- يولد ارتباكا .
3-يحافظ على التركيز على النتائج.	3- يدعو للتفكير في المجهود المبذول .
4-يجعل الفرد ينظر إلى العمل بجد.	4- يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه .
5-يحافظ على التركيز على العمل .	5- يشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه و يشوش عليه .
6-النوم جيداً .	6- الشعور بالأرق .
7-القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.	7- ظهور الانفعالات و عدم القدرة على التعبير عنها .
8- يمنح الإحساس بالمتعة .	8- الإحساس بالقلق .
9- يمنح الشعور بالإنجاز .	9- يؤدي إلى الشعور بالفشل .
10- يمد الفرد بالقوة و الثقة .	10- يسبب للفرد الضعف .
11- التفاؤل بالمستقبل .	11- التشاؤم من المستقبل .
12- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة .	

	12- عدم القدرة على الرجـوع عنـد المـرور بتجربة سارة .

المرجع :عبد الرحمان أحمد هيجان (1998) ، ضغوط العمل : منهج كامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ص 30

كما يعرف ميخائيل اسعد يوسف (1982) الضغط النفسي بأنه " حالة من عـدم الاتـزان النفسـي و نقص في التكامل بين الشخص و ذاته ، و بين الشخص و العالم المحيط به ، و هو فشل أو عائق فـي التكيف مع العلاقات الاجتماعية السليمة نتيجة إجهاد جسمي ، أو توالد أفكار سلبية و تكاثرها بشـدة فـي نفسه ، بحيث لا يستطيع ملاحظة ذلك التكاثر أو القدرة على التحكم فيه "[25] .

أما الضغط النفسي كما أشار إليه لوكية (Loukia 1999) «هو ظاهرة طبيعية لا يمكن للإنسـان تجنبه دائمًا خاصة و أن للضغط النفسي وجهان ، أحدهم إيجابي مفعم بالطاقة و الإنتاجية و الآخر سـلبي هدام للصحة الفردية و التنظيمية و يتشكل هذا الضغط النفسي كظاهرة أو حالة نفسية و مادية يتعرض لها الأفراد من ثلاثة عناصر مترابطة و هي :

- قوى ضاغطة stressors و التي هي عبارة عن متطلبات موقفية تحتاج للتكيف الفردي معها و من الأمثلة على القوى الضاغطة ، العمل الزائد ، الصراع ، الغموض و المخاطرة و الملـل... وغيرها .
- إدراك الفرد للقوى الضاغطة و طبيعتها و أثارها ، و قدرته على التعامـل معهـا و السـيطرة عليها و احتوائها .
- الاستجابة الفردية للقوى الضاغطة و التي غالبا ما تكون مزيجـا مـن ردود الفعـل النفسـية و الجسمية أو المادية[26] .

و بصفة عامة فان الضغط النفسي يعني التفاعل الفاشل للجهاز العضوي مع البيئة التي يعيش فيهـا الفرد ، و تشير البيئة هنا إلى معنى عام فقد تكون البيئة الماديـة (ضوضـاء ، حـرارة ...) اجتماعيـة (عادات و تقاليد ،...) ،سياسية (نظام الحكم ، النظام الاقتصادي ، أو تنظيمية (اتخاذ القرار ، صـراع الدور ، غموض الدور ...) .

وقد أدى شيوع استخدام مفهوم الضغط النفسي إلى ظهور بعض الأفكار التي لا تصبو إلـى فهـم صحيح لضغوط العمل ، مما دفع احد المختصين إلى التنبيه إلى هذه الأفكار و تصويبها و منها :

1- إن ضغوط العمل ليست مجرد توتر عصبي فحسب ، ذلك أن التوتر العصبي ربما ينشـأ لـدى الفرد نتيجة تعرضه للضغوط .

2- إن ضغط العمل ليس مرادفا للقلق ، ذلك أن القلق يعتبر أحد ردود الفعل للضغوط التي يواجهها الفرد ، فالقلق علامة على وجود حالة من الخلل أو عدم التوازن في المجال النفسي للفرد و تنشأ عن الخوف ، الرعب ، أو الفزع .

3- إن ضغوط العمل ليست بالضرورة ضارة أو سيئة ، بل يمكن أن يكون لها نتائج إيجابية إذا كانت معتدلة و مقبولة .

4- الضغوط ليست حادثة أو ظرفا ، و لكنها استجابة لهذه الظروف أو الحادثة ، إذ أن الحادثة أو الظروف تمثل مثيرا و الضغوط تعتبر استجابة .

5- ضغوط العمل أمر لا يمكن و لا يستحسن تجنبه ، حيث انه مادام الإنسان يتفاعل مع بيئته فانه عرضة لمطالب الحياة والعمل التي تؤدي إلى الضغوط ، بل إن الفرد في كثير من الأحيان بحاجة إلى درجة معتدلة ومقبولة من الضغوط التي تدفعه نحو تحقيق التميز والتفوق في الأداء .

6- إن غياب الضغط بصورة مطلقة يعني موت الإنسان .

7- إن الضغوط لا تحدث دائما نتيجة الاستثارة الزائدة فقط ، إذ من الممكن أن تحدث الضغوط نتيجة لغياب المطالب أو عدم كفايتها كالعمل القليل[27] .

8- الضغط لا ينشئ فقط من مواقف وأحداث مؤلمة ، كوفاة إنسان عزيز ، قد ينشأ من مواقف طيبة وسارة كالزواج ، أو الحصول على ترقية في منصب العمل أو علاوات آخر السنة .

9- من الناحية الفيزيولوجية لا يعني الضغط إفرازا مفاجئا لهرمون الأدرينالين ، حقيقة إن إفرازه يزداد مع زيادة الضغط لكنهما شيئين مختلفين[28] .

4-3/نماذج الضغط النفسي:

4-3-1/النموذج الكيميائي (الحيوي) للضغط النفسي :

كانت أول محاولة علمية جادة لتفسير الضغوط هي التي قام بها هانز سيليَ و ولتر كانون في الثلاثينات من القرن العشرين ، لقد اكتشفا أن أول رد فعل لضغط شديد هو ما يعرف باستجابة " المقاومة أو الهروب " التي تعد أو تجهز آلية حماية الجسم ، إما من اجل المقاومة (مواجهة الضاغط) ، أو الفرار (تجنب مسبب الضغط أو التهديد به) . مبدئيًا ، إن استجابة المقاومة أو الهروب تنبهنا إلى الخطر أو تحذرنا منه ، وهي في الواقع ، مفيدة موفرة القوة ، و السرعة ، و قوة الاحتمال الضرورية جميعا للبقاء .

و يفسر النموذج الكيميائي الضغوط على أنها استجابة يضبطها الجهاز الهرموني ، الذي ينظم أعمالا جسدية شتى ، بما فيها الجهاز التناسلي ، و جهاز المناعة ، والنمو ، و الأيض (مجموع العمليات المتصلة ببناء البروتوبلازما و دثورها ، و بخاصة التغيرات الكيميائية التي بها تؤمن الطاقة الضرورية للعمليات و النشاطات الحيوية و التي بها تمثل المواد الجديدة للتعويض عن المندثر منها) ، و الاستجابة للحساسية ، و القدرة على احتمال الضغط . إن أي مطلب من قدرات الجسم الجسدية و العقلية يُنبه (أو يثير) الغدد الصماء ، -و بصورة رئيسية هذه الغدد : الكظر (الغدة فوق الكلية) ، و الغدة النخامية (غدة صغيرة صماء بيضية الشكل واقعة في قاعدة الدماغ تفرز هرمونات ذات اثر في النمو) ، و الغدة تحت المهاد (المهاد البصري في الدماغ) - لكي تفرز سعاة كيميائية تسمى هرمونات ، في مجرى الدم .

و تشمل هرمونات الضغط هذه مثيرات أو منبهات قوية من مثل : الادرينالين (الكظرين- الهرمون الذي تفرزه الغدة الكظرية) ، و النورادرينالين ، و الكورتيزول ، و التستوسترون (هرمون تفرزه الخصية) ، و الدرقين (هرمون الغدة الدرقية) ، التي تحدث تشكيلة من الاستجابات الجسدية و أعمها تشتمل على :

- اتساع متزايد في بؤبؤ العين أو إنسانها .
- التعرق .
- ازدياد معدل سرعة نبض القلب و ضغط الدم (لنقل مزيد من الدم غلى العضلات ، الدماغ ، و القلب) .
- تنفس سريع (لتستنشق مزيد من الأوكسجين) .
- توتر عضلي (تأهبا للعمل) .
- ازدياد في تدفق الدم إلى الدماغ ، و القلب ، و العضلات (الأعضاء التي هي الأهم بالنسبة إلى التعامل مع الخطر) .
- تدفق دم اقل إلى الجلد ، و الجهاز الهضمي، و الكليتين، و الكبد، (حيث لا يحتاج إليها إلا قليلا في الأوقات الحرجة) .
- تنبه عقلي متزايد و تضاعف الحساسية .

- ازدياد السكر في الدم، و الدهون، و الكوليسترول (بغية طاقة اضافية) .
- ارتفاع في الصفائح الدموية، و عوامل تخثر الدم (لمنع النزف الدموي في حالة الإصابة بأذى) .

و يسترسل سيلي في تفسيره للضغوط النفسية و تكيف الجسم لهذه الضغوط و أسماها (التكيف العام للأعراض المتزامنة)، و قسمها - كما اشرنا سابقا - إلى ثلاث مراحل : استجابة الخطر، و التكيف، و الاستنزاف و الشكل السابق رقم (3) يفسر ذلك، و مرحلة التكيف هذه الناجمة عن التعرض لفترات ممتدة من الضغط، هي مألوفة، و ليست بالضرورة مؤذية ؛ و لكن من غير فترات استرخاء و راحة لموازنة الاستجابة للضغط، ينزع المصابون و المتألمون من ذلك إلى التعب، و الانحطاط في التركيز، و النزق أو حدة الطبع، و البلادة او الكسل، إذ إن الجهد لمؤزرة التنبيه ينزلق إلى ضغط سلبي .

و تحت تأثير الضغط المزمن، يدخل الشاكون منه مرحلة الاستنزاف، تتألم القدرات العقلية، و الجسدية، و العاطفية على نحو كبير، و يعاني الجسم " استنزافا كظريا " (مجاوراً للكلية) حيث تنخفض مستويات السكر في الدم إذ يستنزف الكظران، مما يؤدي إلى احتمال اقل للضغط، و الاستنزاف العقلي و الجسدي التدريجي، و المرض و الانهيار[29] .

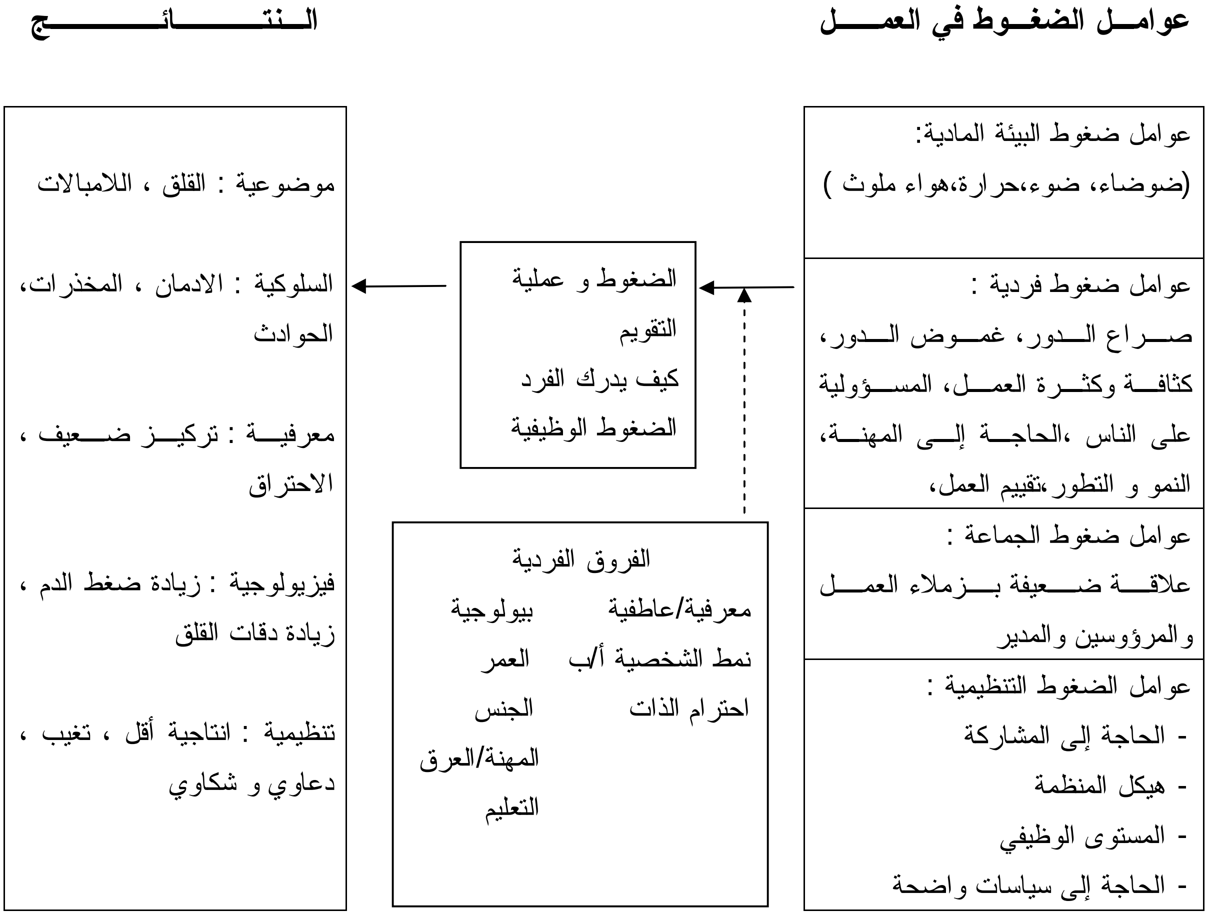
إذا كانت هذه أول محاولة لأعداد نموذج للضغط النفسي فسر من خلاله الضغط النفسي على أساس استجابة هرمونية للجسم بمختلف الضغوطات و كان تفسير كيميائي حيوي بحت نظرا لتخصص الباحثان و هما طبيبان أمريكيان ، فقد فتحت نتائج دراسات سيلي الشهية و هزت العديد من الباحثين و المهتمين بالضغوط، و بخاصة ضغوط العمل إلى إجراء المزيد من الأبحاث و الدراسات في هذا المجال، و لازال هذا الموضوع يحضى باهتمام الباحثين من مختلف المجالات و التخصصات، النفسية، الاجتماعية، التنظيمية، الإدارية، و الطبية ... و غيرها .

مما انعكس ذلك على التباين في تفسير مفهوم الضغوط و على نظرة الباحثين لمفهوم ضغوط العمل و طريقة دراستهم لها، الأمر الذي أدى إلى ظهور العديد من النماذج أو الأطر الفكرية لدراسة ضغوط العمل و يكفي هنا استعراض بعض النماذج التي لقيت رواجا كبيرا بالإضافة إلى نموذج سيلي السابق .

4-3-2/<u>نموذج الضغوط في العمل</u> :

(Gibson , Ivancevich & Donnelly 1982) يوضح النموذج العلاقة بين المؤثرات في الضغوط و الضغوط و آثار ذلك على العمل، و هو ما يسمونه بالنموذج المترابط لضغوط العمل ، و ذلك من وجهة نظر إدارية . كما يوضح النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة ، و تأثير عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد ، و بالتالي على نتائج و آثار الضغط . كما يشير كذلك – النموذج – إلى دور الفروق الفردية (معرفية ، عاطفية ، بيولوجية ، و ديموغرافية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها ، و يوضح الشكل رقم (4) عناصر النموذج و العلاقات فيما بينها[30] .

الشكل رقم (4): نموذج (Gibson , Ivancevich & Donnelly 1982)



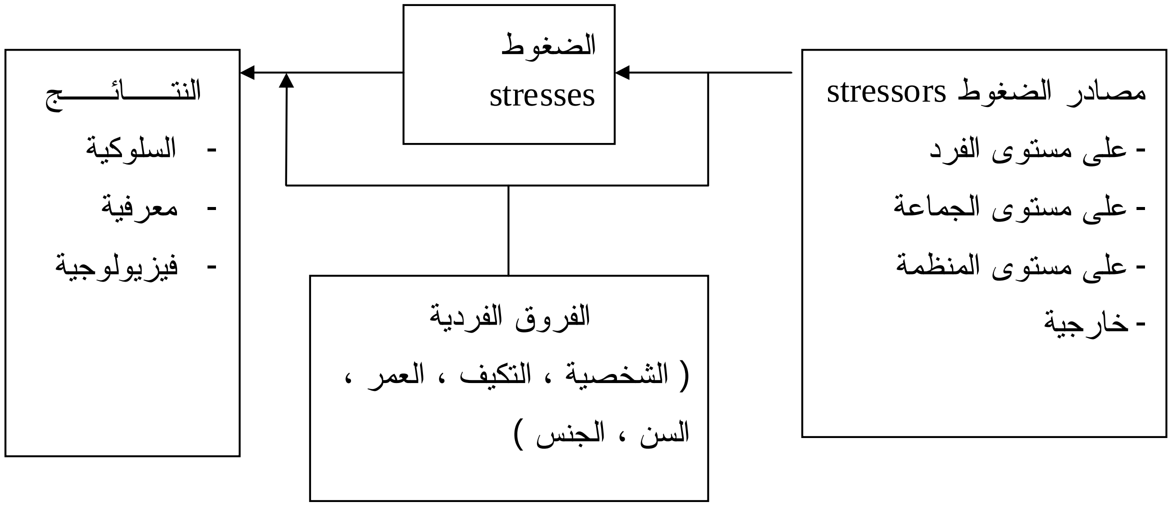
المرجع : ناصر محمد العديلي ، السلوك التنظيمي : منظور كلي مقارن ، معهد الإدارة العامة ، الرياض 1993 ، ص 253

4-3-3/نموذج (kinicki & kreitner):

و قد اعتمدا في بناء نموذجهما على النموذج الذي طوره (Ivancrich & T. Matteson) في عام 1979 ، و نموذج كرايتنر و كينيكي لا يختلف كثيرا عن النموذج السابق ، حيث يوضح النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد ، الجماعة ، و المنظمة) ، و المسببات الخارجية ، (الأوضاع الاقتصادية و الأسرية ، ونوعية الحياة ،... و غيرها) .

و هناك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط و بالتالي مستوى الضغوط و نتائجها ، كما يناقش النموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد و المنظمة[31] الشكل(5).

الشكل (5) : نموذج كرايتنر و كينيكي لضغوط العمل



المرجع :حسين حريم (2004) ، السلوك التنظيمي : سلوك الافراد والجماعات في منظمات الأعمال ، ص 287 .

4-3-4/نموذج المواءمة بين الفرد و البيئة:

اقترحه (French , W .Rogergs & S.Cobb 1974) نتيجة لأبحاثهم في معهد البحث الاجتماعي التابع لجامعة ميشيجان ، و يشيروا في هذا النموذج إلى نوعين من عدم المواءمة بين الفرد و بيئته و التي يتوقع أن تقود إلى التأثير السلبي على صحة و رضا الموظفين :

النوع أول : يتمثل في عدم تطابق حاجات الفرد و تفضيلاته مع مكافآت المنظمة و الوظيفة ،و ما تقدمه من مزايا جانبية .

النوع الثاني : عدم التطابق بين مهارات الفرد ، و قدراته ، و متطلبات و شروط الوظيفة ،أو العمل .

وفي كلا النوعين فإن الخلل قد يؤدي إلى حدوث الضغوط النفسية لدى الفرد في مكان العمل ، غير أن هذه المواءمة بين الفرد وبيئته ليست مطلقة في كل الحالات و إنما مرتبطة بتوفر شروط محددة يتعلق بعضها بطبيعة الأعمال التي يمارسها الفرد و الكيفية التي ينجز بها هذه الأعمال و المواعيد النهائية المخصصة لإنجازها ، و بعضها مرتبط بالفرد ذاته من حيث خصائصه الشخصية أو الصحية .

4-3-5/النموذج الاجتماعي البيئي :

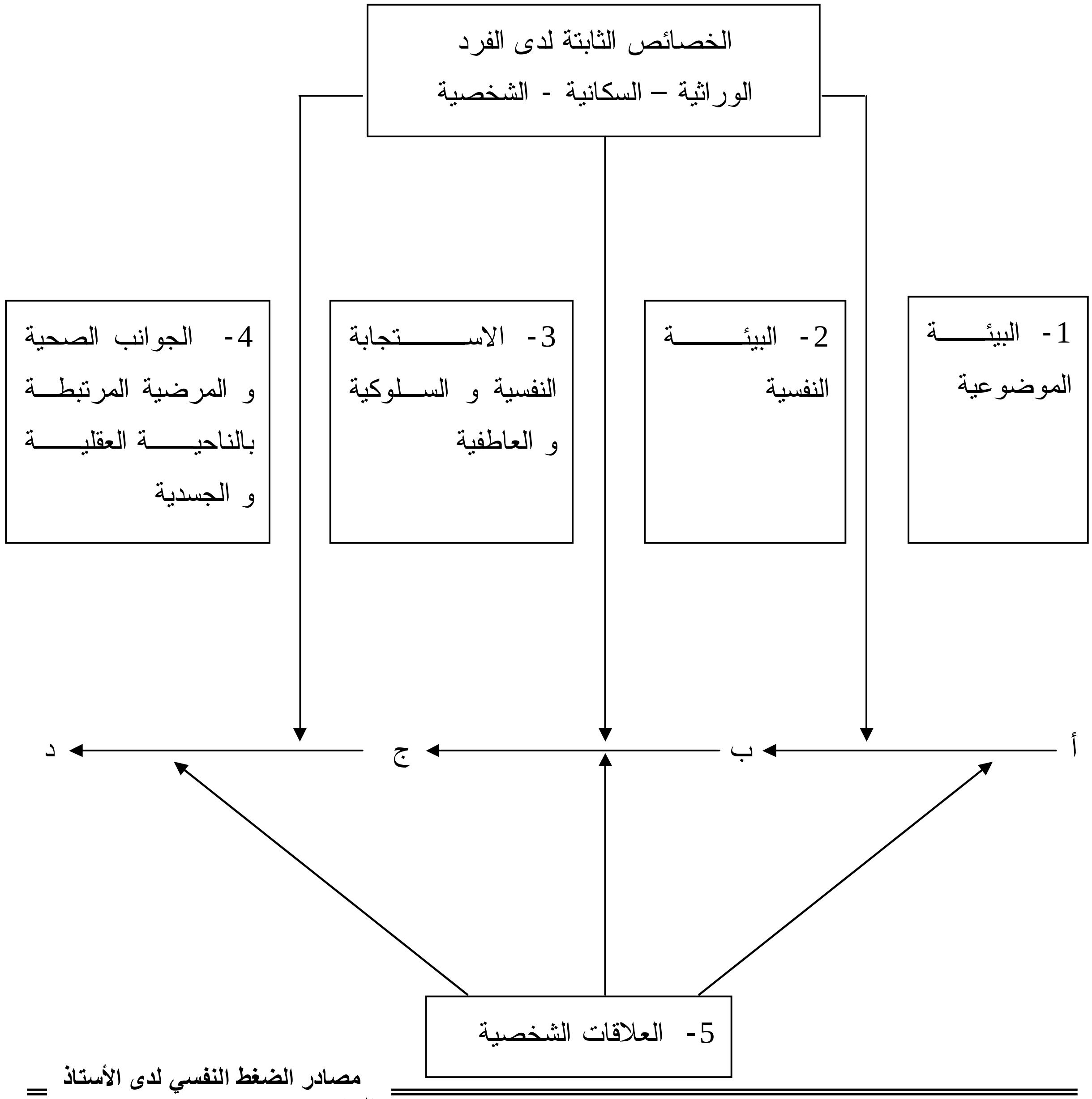
و يمثل محاولة مبكرة من طرف (Katz &Kahn 1978) لفهم عمليات ضغوط العمل من خلال التركيز على تأثير البيئة كمصدر الضغوط ، وعلى إدراك الفرد لهذه البيئة حيث يؤثر هذا الإدراك على استجابات الفرد لهذه المثيرات التي تؤثر في نهاية المطاف على صحته ، و يشيران إلى أن هناك عدة عوامل تؤثر على درجة تعرض الفرد للضغوط و استجابته لها ، و أول هذه العوامل هي العوامل البيئية و التي تتضمن نوعين :

1- البيئة الموضوعية: و ما تحويه من عوامل متعلقة ببيئة العمل المادية مثل: المكتب، ووسائل الصحة و السلامة في المنظمة .
2- البيئة النفسية: و تتضمن العوامل التي تشير إلى درجة تعرض الفرد أو سلامته من الإضطرابات النفسية مثل: القلق، الشعور بالاكتئاب، عدم الاستقرار، و اضطرابات النوم و الشخصية التي تقود في نهاية الأمر إلى تذبذب في الكفاية الإنتاجية للفرد .

ويتوقف هذا التأثير على مدى إدراك الفرد لمثيرات البيئة والذي يتأثر بدوره بالفروق الفردية بينهم التي مصدرها طبيعة الاستجابات النفسية، و السلوكية و العاطفية الموجودة لدى الأفراد و التي تؤثر على الأسلوب الذي يستجيب به الأفراد نحو هذه المؤثرات البيئية و كذلك الجوانب الصحية و المرضية المرتبطة بالناحية العقلية و الجسدية لديهم ، بالإضافة إلى طبيعة الخصائص الثابتة للفرد ،و المتمثلة في

الخصائص الوراثية و السكانية و الشخصية ، و أخيرا العلاقات التي يتمتع بها الأفراد في محيطهم البيئي حيث من الممكن أن تغير هذه العوامل استجابات الأفراد نحو المثيرات التي يتعرضون لها داخل بيئة العمل الشكل رقم (6) .

الشكل (6) نموذج ميتشجان (Katz &Kahn 1978) لضغوط العمل



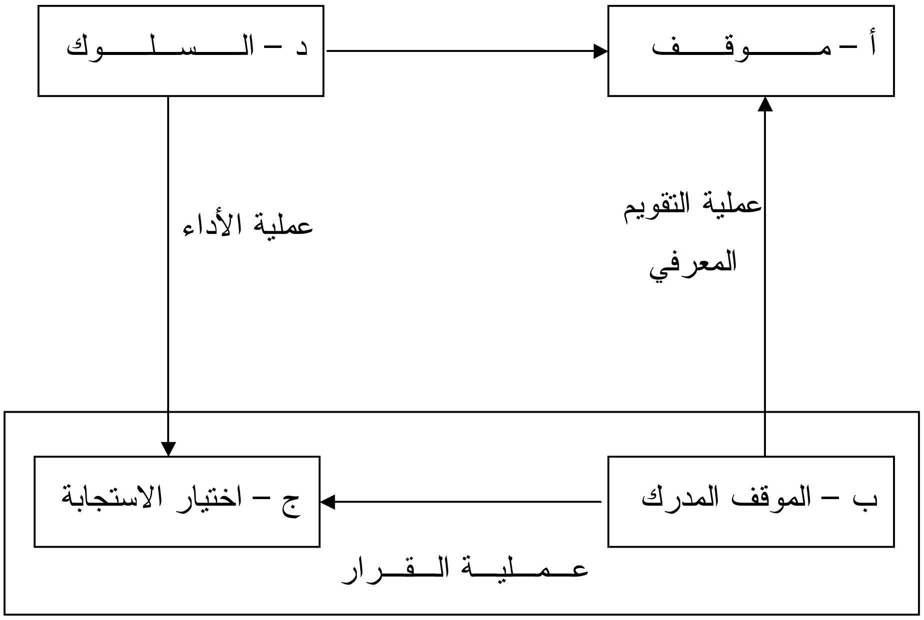
المرجع :عبد الرحمان أحمد هيجان (1998) ، ضغوط العمل : منهج كامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ص 57 .

4-3-6/نموذج العمليات (ماجكراث Mc.grath 1976):

في هذا النموذج يتم إدراك الموقف من قبل الفرد كما هو الحال في النموذجين الاجتماعي و البيئي لدى (ميشيجان) ، غير أن هناك تأكيدًا قويًا في هذا النموذج على تقويم الموقف في عملية الإدراك مقارنة بالنموذج الاجتماعي و البيئي لدراسة الضغوط ، هذا التقويم من قبل الفرد للموقف قد يقوده إلى القيام باستجابة محددة تجاه هذا الموقف، هذه الاستجابة هي استجابة سلوكية تطوعية في المقام الأول بدلا من كونها تمثل اتجاها أو مجموعة من الاستجابات العضوية و السلوكية و النفسية، كما هو الحال في النموذج الاجتماعي و البيئي ، و على الرغم من أن هذين النموذجين – نموذج الضغوط المهنية و النموذج الاجتماعي والبيئي – يوجد بينهما وجه من التماثل في تفسيرهما لظاهرة الضغوط النفسية، فإنهما يختلفان في نوع النتائج ، ففي الوقت الذي نجد فيه النموذج الاجتماعي البيئي يركز بدرجة أكبر على أنواع

التوترات التي يتعرض لها الفرد نتيجة لضغوط العمل ، فإن نموذج الضغوط المهنية و الذي يطلق عليه أيضا " نموذج عملية اتخاذ القرار " يتجاهل هذه التوترات لينقل التركيز على شرح السلوك الاجتماعي الذي يقوم به الفرد في مقر العمل و بخاصة أداء المهمة كما هو موضح في الشكل رقم (7)

الشكل (7) يوضح نموذج (Mc.grath 1976) الخاص باختيار استجابة الضغوط



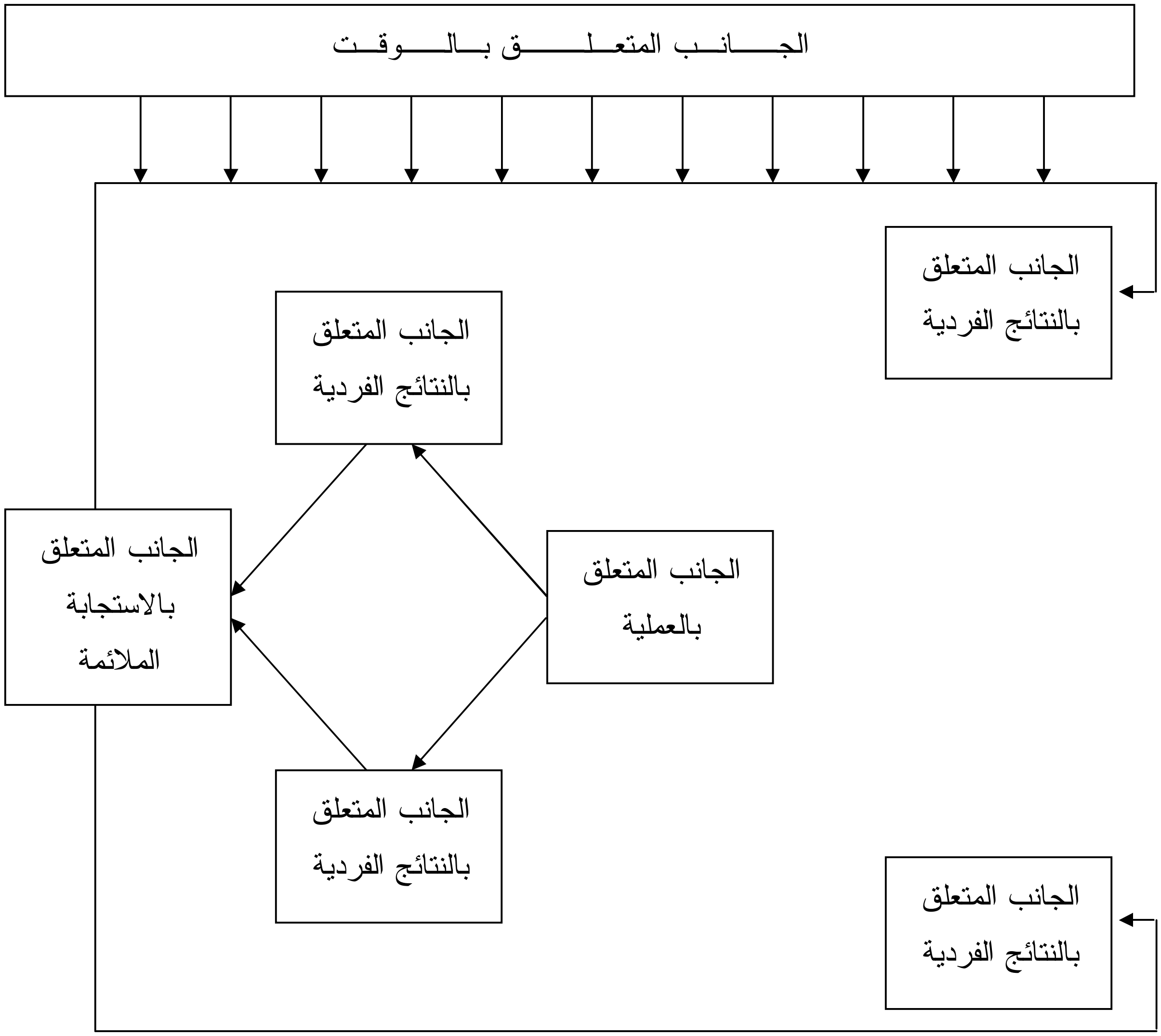
المرجع :عبد الرحمان أحمد هيجان (1998) ، ضغوط العمل : منهج كامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ص 59 .

4-3-7/نموذج (Beehr & Newman 1978):

يفترض هذا النموذج أن الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في بيئة العمل إنما تأتي من مصدرين رئيسيين هما الفرد و المنظمة ، حيث أن التفاعل بين هذين المصدرين في زمن محدد قد يؤدي إلى

الضغوط حيث تترك آثارها على كل من الفرد و المنظمة ، مما قد يدفع كلا منهما إلى تبني الاستجابة الملائمة لهذه الضغوط[32] الشكل رقم (8) .

الشكل رقم (8) يوضح نموذج ضغوط العمل (Beehr & Newman 1978)



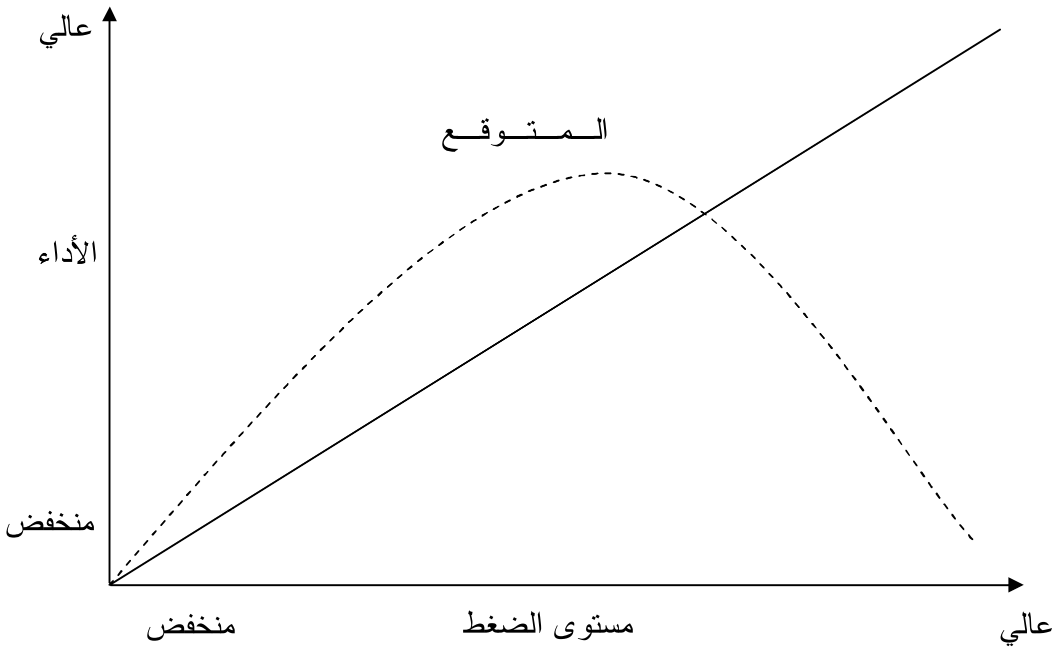
المرجع :عبد الرحمان أحمد هيجان (1998) ، ضغوط العمل : منهج كامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ص 62 .

4-3-8/نموذج الضغط النفسي والآداء:

لقد زاد اهتمام الباحثين في السنوات الأخيرة بدراسة العلاقة بين ضغوط العمل و مستوى الأداء و يوضح الشكل (9) طبيعة تلك العلاقة كما أشار إليها العديد من الباحثين ، و يعتقدون أن الضغوط ليست جميعها ضارة بل يؤكدون على أن تعرض الفرد لضغوط معتدلة يشكل تحديا له يحفزه ويستثير نشاطه و حماسه للعمل على مواجهة التحدي ، فالضغوط المعتدلة تساعد على ارتفاع و تحسين مستوى الأداء لأن هذه الضغوط تستوجب من الفرد حشد طاقاته و جهده لمواجهة متطلبات العمل .

والضغط هنا بمثابة مثير صحي يشجع الفرد على الاستجابة للتحديات ، و يستمر الأداء في الارتفاع حتى يبلغ ذروته .

الشكل رقم (9) :نموذج الضغط النفسي والأداء



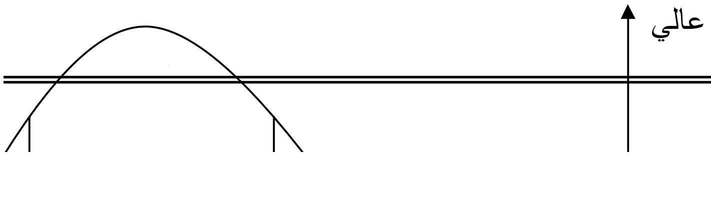
و في هذه الحالة فإن تزايد الضغط و استمراره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء و إذا ما استمر الضغط المتزايد على الفرد يتمادى الفرد في تصرفاته غير المنتجة، ويصاحب ذلك اتجاهات و أنماط سلوكية سلبية جدا مثل: اليأس ، الإحباط ، والإرهاق . و من الآثار و الجوانب السلوكية التي كشفت الدراسات عن وجود علاقة بينها و بين الضغوط الشديدة : الاستنزاف و الإدمان على الخمور و الإفراط في تعاطي المخدرات و المسكنات ، و هذه جميعها تلحق أضرارا كبيرة بالمنظمات من حيث تدني الأداء و الإنتاج و الالتزامات المالية الكبيرة التي تتحملها المنظمة[33] .

كما أن العديد من الدراسات أكدت على ضرورة أن يعمل الفرد في ظل مستوى معتدل من الضغوط لأن ذلك من شأنه يبعث على التحدي و يثير فيه الحيوية و النشاط مما يؤدي إلى تحسين مستوى أدائه و هذا ما أشرنا إليه سابقا في ما يسمى الضغط الإيجابي الجدول رقم (4) .

4-3-9/نموذج (Yerks &Dadson 1980):

إنه بموجب هذا النموذج كلما زاد مقدار الضغط الواقع على الفرد زادت إنتاجيته إلى أن يصل إلى مستوى معين يترتب بعده أي زيادة فيه نقص في الإنتاجية ، و تفسير ذلك أن الفرد حينما تكون ضغوط العمل الواقعة عليه بسيطة فإن ذلك لا ينشطه و من ثم لن يظهر أي تحسن في الأداء .و من ناحية ثانية إذا كانت الضغوط الواقعة عليه كبيرة فإنه سيبذل جهداً كبيراً للتكيف ، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى أدائه لأن جزءًا من جهد الفرد انصرف في عملية التكيف ، و الموقف المثالي وفقا لهذا النموذج هو مقدار مقبول من الضغط ، لأن عند هذا المستوى يكون الفرد قادراً على بذل الجهد و الطاقة التي يمكن توجيهها لتحسين مستوى أدائه الشكل رقم (10) .

الشكل رقم(10) يوضح نموذج الضغط و الأداء (Yerks &Dadson 1980)



4-3-10/نموذج Megline :

يعتبر هذا النموذج أن الضغط معادل للتحدي Challenge حيث يرى أن المشاكل و الصعوبات تتيح فرصة للنشاط البناء الذي يساعد على تحسين مستوى الأداء ، و يفترض النموذج أنه حينما يكون مستوى الضغط الواقع على الفرد منخفضا فإنه في هذا الموقف لا يواجه أي تأثير يبعث الاهتمام بتحسين الأداء ، و لكن وجود مستوى متوسط من الضغوط يتيح فرصة لإثارة التحدي الذي ينشط الفرد لتحسين مستوى أدائه ، أما إذا كان مقدار الضغط عالياً فإن التحدي قد يكون عند المستوى الذي يثبط من عزيمة الفرد و يؤدي إلى فتور همته[34] .

4-4/الضغط النفسي و الإدراك:

لقد ثمنت النماذج السابقة (Mc Grath 1976 , Kinicki & Kreitner, Gibson & al) على دور و أهمية الإدراك التي من خلالها يتم فهم و تقييم المثيرات الخارجية (البيئة الخارجية) ،ومن ثم تحدد استجابة الفرد للضغوط ، و يلعب الإدراك دوراً أساسياً في تحديد الأنماط السلوكية ، فالقرار الذي يتخذه الفرد إزاء موقف معين لا يتماثل بالضرورة مع شخص آخر يواجه نفس الموقف حيث أن مدركات الأفراد الحسية أو التصورات الذهنية المحققة من خلال مدركاتهم للأشياء المحسوسة و غير المحسوسة متباينة بالضرورة ، فما يراه فرد معين قد يراه فرد آخر بصورة مختلفة .

و الحياة اليومية للإنسان مليئة بمثل هذه الاختلافات و التباين في واقع الأشياء و حقيقتها المدركة من طرف الأفراد على اختلاف شخصياتهم و رغباتهم و جنسهم (ذكر أو أنثى) كما أثبتت عديد الدراسات في العلوم السلوكية و النفسية .

و انطلاقا من هذه الحقيقة و من الدور و الأهمية التي يلعبها الإدراك في ظاهرة الضغط النفسي ، كان من الواجب علينا أن نسلط الضوء على عملية الإدراك : مفهوماً ، العوامل المؤثرة فيه ، و بعض المشاكل المتعلقة به .

4-4-1/ مفهوم الإدراك :

يعد الإدراك من أكثر المفاهيم المؤثرة في الشخصية الإنسانية بصفة عامة و ظاهرة الضغط النفسي بصفة خاصة ، و قد تباينت المفاهيم بشأنه شكليا إلا أنها من حيث المضمون تكاد لا تجد إختلافاً يستحق التحليل أو الوقوف على أبعاده ، " فالإدراك عملية استقبال المؤثرات الخارجية و تفسيرها من قبل الفرد تمهيداً لترجمتها إلى سلوك "[35]، كما عرف أيضاً بأنه " العملية المعرفية الأساسية الخاصة بتنظيم المعلومات التي ترد إلى العقل من البيئة الخارجية في وقت معين " ، و لذا فإن الإدراك يختلف من فرد لآخر ، كما أن ما يدركه الفرد من تصورات حول موقف معين لا يعتبر بالضرورة معادلاً لحقيقته إذ أن هناك العديد من المتغيرات التي تلعب دوراً أساسياً في اختلاف الأفراد للمدركات ذاتها ، فقد ركز التعريف الأول على واحد أو اثنين من هذه المتغيرات ، الأولى خاصة بالمثيرات و أنواعها و التي تكون محل عرض للفرد الذي يستقبلها بحواسه ، و الحواس هم الوسيلة الأولى التي يتصل بها الإنسان مع محيطه الخارجي لتكون هذه المحسوسات مادة خام يستقبلها الدماغ للتنظيم و التفسير ، و قد أشار هذا التعريف إلى هاتين المرحلتين ، و لقد دلل التعريف الثاني على أن تنظيم العمليات و تفسيرها هي عملية معرفية ، هذه الأخيرة منبعها العقل الإنساني .

و قد ارتبطت عملية الإدراك بالإحساس نظراً للدور الرئيس الذي تلعبه الحواس في استقبال المثير ، و « المثير كل ما من شأنه أن يحدث تغييراً في نشاط الكائن الحي أو في مضمون الخبرة الشعورية ، و قد يكون المثير خارجيا أو داخليا » [36]. و الجدير بالذكر هنا أن المثيرات ليست مادية بل هناك ما هو معنوي كالإهانات ، التشكرات ، التشجيعات... و في هذا الشأن يسمي محمد عويضة عملية الإدراك بأنها " الإدراك الحسي " و يعرفه « هو شعور الفرد بالإحساس أو مجموعة الإحساسات التي تصل إليه عن طريق حاسة أو مجموعة من الحواس ، ثم تأويل ما شعر به فينتج عن ذلك معرفة الأشياء الخارجية »[37].

فمعرفة الأشياء لا تتأتى بالشكل البسيط الذي نتصوره ، بل تمر عبر مراحل عديدة تشارك فيها مجموعة من الأجهزة (النفسية ، العقلية ، العضوية) و تكون في حالة تفاعل للتنسيق و التكامل ، و تكون العملية الذهنية هي الحاسمة للاستجابة ، فهي تعمل بمثابة المنظم الدقيق .

و لقد أشار (لازاروس Lazarus) إلى دور هذه العمليات الذهنية التي يتم من خلالها فهم و تقييم أهمية المثير (Stimulus) ، و مدى القدرة على التكيف معه أو مواجهته في تحديد استجابة الفرد للضغوط ، كما يؤكد أن إدراك الفرد لأهمية الأحداث الضارة التي يواجهها ، و مدى التحدي الذي تمثله له هذه الأحداث و إدراكه لقدرته على التكيف معها ، يؤثران على استجابته للضغوط النفسية[38] .

مما سبق أتضح أن الإدراك يلعب دوراً مهماً في ظاهرة الضغط النفسي و أن إدراكنا للمواقف الضاغطة تختلف من شخص لآخر ، تتحكم فيها طبيعة المثيرات و خصائص الشخص ذاته .

فمثلاً : قرار الإدارة باستبدال آلة قديمة بآلة حديثة ذات تكنولوجيا متقدمة قد يكون إدراك هدف هذا القرار مختلف لعدة أفراد في المنظمة ، فما يراه العامل هو آلة جديدة لها طاقة إنتاجية مرتفعة ، و لكن إدراكه قد يكون شيء مختلف ، فقد يدرك أن هذه الآلة الجديدة مصدر عدم أمن بالنسبة له أو لزملائه بافتراضه أن تركيب الآلة الجديدة قد يترتب عليه الإستغناء عنه أو نقله إلى وظيفة أخرى لا يرضاها أو تبعده عن مجموعة العمل التي يرغب أن يعمل معها .

و في خضم هذه الأهمية نبها براون و موبيرج(Brown & Moberg) إلى مجموعة من الخصائص يتصف بها الضغط النفسي و هي[39] :

1. إن الضغط النفسي عملية إدراكية في المقام الأول .
2. إن الضغط المدرك هو الربط بين وجهة نظر الفرد بما يمتلكه من قدرات عقلية و جسدية و بين متطلبات الموقف.
3. إن الضغط المدرك هو محصلة لمدى أهمية الموقف وفقاً للإدراكات الذاتية للفرد نفسه.
4. إن الضغط عملية تكييف الفرد لقدراته مع متطلبات موقف معين .
5. قد يكون الضغط إيجابياً أو سلبياً كمحفز .

يتضح من خلال تلك الخصائص أن هناك علاقة بين ضغط العمل و شخصية الفرد إستناداً إلى إدراك الفرد للموقف ، خبراته السابقة ، نمط شخصيته...

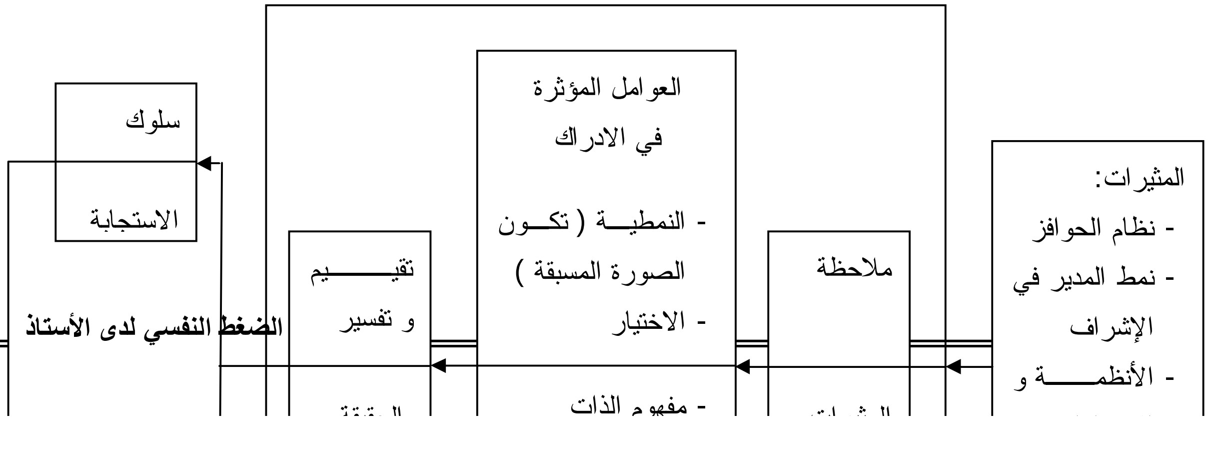
هذا عن أهمية و مفهوم الإدراك أما عملية الإدراك في حد ذاته ، و كما جاء بها عديد الباحثين في مجال الضغط النفسي و الإدراك تتكون من أربعة مراحل[40] هي :

1- استقبال المثيرات ، المنبهات ، و المواقف بواسطة الحواس المعروفة (الحواس الخمس).
2- الوعي أو الانتباه لهذه المثيرات و المنبهات ، فقد تتعرض السكرتيرة أثناء أداء عملها لعدة مثيرات صوتية و مرئية أو كتابية من قبل رئيسها المباشر ، فتدرك واحدة منهم أقل وضوحا و تأثيراً لأنه لم تدخل بؤرة انتباهها و مجال وعيها .
3- تفسير و ترجمة المنبهات الواردة (الرسالة) ، إلى معنى و دلالة بالنسبة للشخص ، كاعتبار السكرتيرة الرسالة المكتوبة من قبل مدير المؤسسة قراراً سريع لا يحتاج التأجيل أو التأخير .
4- تحديد الفعل أو السلوك المناسب (استجابة لتلك الرسالة).

أما عن إدراك الفرد للمواقف والأحداث داخل مجال العمل ، ارتأينا أن نتحدث عن النموذج الذي جاء به قبسون و زملاؤه (Gibson & al 1982) حول الإدراك و السلوك في منظمات الأعمال و لقد لخصها في الشكل رقم (11) .

و يفسر هذا الشكل الإدراك بأنه عملية إعطاء الفرد معاني للبيئة المحيطة به و يوضح أن عملية، الإدراك في المنظمات تبدأ من المتغيرات التي تتمثل في : نظام الحوافز ، العلاقات مع الرئيس ... ثم مراقبة (ملاحظة المثيرات) ، ثم العوامل المؤثرة في الإدراك (النمطية) ، ثم مرحلة التقويم و التفسير للواقع الفعلي للجهاز و في الأخير النتائج التي تتمثل في استجابة السلوك و الاتجاه[41] .

الشكل رقم (11) يمثل عملية الإدراك الإنساني (التنظيم و الترجمة)



المرجع : ناصر محمد العديلي (1993) ، السلوك التنظيمي : منظور كلي مقارن ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ص 123.

4-4-2/العوامل المؤثرة في الإدراك:

تتأثر عملية الإدراك بعدد من العوامل نلخصها فيما يلي :

أولا : العوامل المتعلقة بالمثيرات :

- حجم الظاهرة أو المثير SIZE : كلما كان حجم الظاهرة أو المثير كبيراً كلما كانت قدرته على لفت انتباه الآخرين أكثر و إدراكه من قبلهم أعمق و أدق .
- شدة المثير و قوته INTENSITY : كلما زادت قوة و شدة المثير الخارجي كلما زاد أكثر في لفت الانتباه و الإدراك ، حيث أنه مثلا الصوت العالي أكثر إثارة من الصوت الضعيف و هكذا .
- التباين CONTRAST : و يعني ذلك ، كلما كان المثير مختلفا عن المحيط الذي يتواجد به كلما كانت إثارته و إدراكه أكبر ، حيث أن الضوء يلفت الانتباه حينما يكون الظلام دامسا أكثر.

- التكرار REPETITION: و يعني أن تكرار حدوث الموقف بشكل مستمر يدعو للفت الانتباه أكبر من حدوثه مرة واحدة أو بصورة عابرة أو عرضية .
- الحركة MOTION : إن حركة المثير و سرعته تؤدي إلى جذب الانتباه أكبر مما لو كان ساكنا أو غير متحرك .
- الجدة NOVELTY و الألفة FAMILIARTY : إذا كان المثير جديداً و يتواجد في مكان أو محيط مألوف فإنه يثير الانتباه ، فالشخص الذي يرتدي ملابس الصيف في أيام الشتاء و في محيط يرتدون فيه ملابس الشتاء ، فإنه يثير الانتباه و يدعم سرعة الإدراك لدى الفرد و كذلك المثير المألوف الذي يتواجد في محيط غير مألوف أيضا يدعو إلى جذب و لفت الانتباه أيضا مثلا : مشاهدتك صديقا في حفلة لا تعرف بها أحداً من الحاضرين ،فإنه يدعو للفت الانتباه و سرعة الإدراك له .

ثانيا : العوامل الذاتية للفرد :

تلعب العوامل الذاتية للفرد دوراً كبيراً في إدراك المثيرات ، و غالبا ما يميل الفرد إلى انتقاء الظواهر و الأحداث و الأشياء التي تتوافق مع شخصيته و حاجاته و دوافعه و خبراته و أهم هذه العوامل ما يلي :

- الخبرات المتراكمة (السابقة): تؤثر خبرات الفرد السابقة و المتراكمة في سرعة إدراكه للمواقف و الصور المختلفة بسهولة ، إذ أن الفرد الذي تعرض لموقف معين في حياته الوظيفية بمجرد حصول ما يماثله بالصورة يلفت انتباهه و يحدد إدراكه له .
- الحاجات و الدوافع : تلعب الحاجات و الدوافع دوراً في تحديد مدركات الأفراد ، كما يتم في ضوئها تفسير المواقف و الصور و الأشياء بدقة ، فالفرد الذي يشعر بحاجة اقتصادية أو مادية معينة ، فإن التعديل الحاصل في سلم الرواتب و الاجور يلفت نظره و انتباهه نحو القرار أو قانون التعديل المعين .
- الشخصية PERSONALITY : تؤثر شخصية الفرد و بنائها و تكوينها و خصائصها دوراً واسعا في الإدراك ، حيث أن المدراء صغار السن يختلفون في إدراكهم للمواقف و الأشياء و الصور من المدراء كبار السن ، و كذلك العوامل الأخرى المرتبطة بالشخصية ذات دلالات واسعة بالتأثير على المدركات ، كالتركيب الفيزيولوجي للجسم و قدراته العقلية و الذهنية و اتجاهات و معتقدات الفرد ..الخ .
- النسق الإدراكي PERCEPTUAL SET : غالبا ما يتم إدراك الأفراد - في نفس المنظمة التي يعملون فيها - المواقف الحاصلة بصورة متشابهة فمدركاتهم متباينة حسب طبيعة المحيط الذي يعملون فيه مثلا : مشكلة تدني الجودة يراه مدير الإنتاج من زاويته الخاصة ففي رأيه

تتعلق بالمعدات و الآلات و المادة الأولية ، ويفسرها مدير الأفراد على أساس انخفاض كفاءة العاملين أو نقصهم، بينما يراها مدير التمويل بسبب عدم استثمار التقنيات و التكنولوجيا المتطورة و هكذا ... و لذا فإن المحيط الذاتي لوجود الفرد يلعب دوراً أساسيا في تحديد مدركاته .

ثالثا : العوامل المتعلقة بالموقف أو البيئة :

مما لا شك فيه أن البيئة الاقتصادية ، الاجتماعية ، السياسية ، الثقافية ، و الحضارية...لها دوراً أساسيا في ادراك الأفراد المواقف و الصور و الأشياء المختلفة ، و تلعب البناءات الأسرية و المؤسسات التعليمية و التربوية دوراً لا يقل أهمية في التأثير على الادراك عن سواه من العوامل البيئية المختلفة ،حيث أن التكوين الأولي لبناء الشخصية ، و تدعيم القيم و الأعراف و الاتجاهات و المعتقدات ، إنما هي عطاءات أساسية ينمو عليها الفرد و تصقل شخصيته[42] .

4-4-3/مشاكل في الإدراك:

إن عملية الإدراك بطبيعتها تتباين من فرد لآخر ، و تختلف في مشاعر الإحساس نحوه من حيث المعاني و الصور و المفاهيم، وبذلك تؤثر على السلوك الفردي و على القرار الذي يتخذه بهذا الشأن إزاء المواقف المعينة، و تم التركيز من وجهة نظر العديد من الباحثين على أربعة عوامل أساسية تساهم في مشاكل الإدراك أو تأويل الأشياء و المعاني و الصور إلى موضوعات لا تبت بالصلة إلى واقعها الفعلي، و منها[43]:

- التنميط STEREOTYPING : وتتمثل في عملية تصنيف الأفراد أو الأشياء بناءاً على ما تدركه من تماثل بينهم مثلا : الصورة التي يحملها مدير المنظمة عن الأفراد العاملين معا و أسلوبه ، في تصنيف هؤلاء الأفراد ، و كثيراً ما يلجأ المدراء و أصحاب القرارات إلى عملية التنميط في تبسيط المؤثرات المعقدة و تشابكاتها ، إلا أنه يتعذر أحيانا تجنب التنميط أو التعميم نظراً لما يترتب عليه من صعوبات في القدرة أو الرغبة في التعامل مع المواقف المعقدة و تشابكاتها .
- تأثير الهالة HALO EFFET : أي التعميم من صفة واحدة ، و هي مقاربة لعملية التنميط إذ أنها تتضمن استخدام خاصية واحدة كأساس لتكوين انطباع عام أو فكرة عامة في تقييم الأفراد ، فالشخص الذي يقوم بأداء أولي جيد في مهمة ما في عمله قد ينظر إليه كفء في معظم الحالات اللاحقة .
- الدفاع الإدراكي PERCEPTUAL DEFENCE :وتمثل احدى المعوقات الإدراكية للأفراد فقد يتعرض الفرد لمؤثرات مؤلمة أو مزعجة لكنه لا يكترث بها ، فهو يقوم باختيار المعلومات التي

تدعم اتجاهاته و رغباته و يتجاهل المعلومات التي لا تنسجم معه ، فالطالب الكسول الذي يسعى للحصول على علامة النجاح في مادة معينة فإنه يتذكر قول الأستاذ " إني سأساعدك " و لكنه يتجاهل قول الأستاذ " إلا أنه عليك أن تقدم جهداً لكي أساعدك " إذ ا،ه يتجاهل المؤثرات التي لا تنسجم مع رغباته.

- الإسقاط PROJECTION : و يمثل الإسقاط حالة قيام الفرد باعزاء الجانب السيئ من خصائصه أو مشاعره على الآخرين ، و لذا فإن الإدراك يصبح مشوها بالمشاعر أو الخصائص الشخصية التي يمتلكها الفرد ، فالشخص الذي يرى بأن زميلا له قد تمت ترقيته لمنصب أعلى بدلا من أن يعزي ذلك لكفاءته في العمل ، فإنه يرد عدم ترقيته هو الآخر إلى كراهية المدير له و عدم رغبته في احترام كفاءته ، و لذا فإن ظاهرة الإسقاط تعد أحد العوائق المهمة في العمليات الادراكية لدى الأفراد .

و يضيف (حلمي المليجي 2004) مشاكل أخرى تعيق عملية الإدراك و التي تبدو أعراضه في سوء التفسير أو التأويل للواقع المدرك ، و يدرج مشكلين سماهم " عرضا الإختلال المعرفي " و هما "الخداع" و " الهلوسات " .

فالخداع عنده هو إدراك زائف لمثير موجود أو كان موجودا في الواقع الخارجي و الاستجابة تكون عامة يمكن التكهن بها و توضيحها تجريبيا ، و زيف الإدراك هنا يرجع إلى إجراء القوانين الطبيعية (كما في تقارب قضبان السكة الحديدية على بعد ، أو كظاهرة انثناء العصا عندما يغمس جزء منها في الماء و قد يحدث الخداع نتيجة ارتباك نفسي في التنبؤ .

أما الهلوسات عنده فهي إدراكات ليس لها مثيرات في الواقع الخارجي مثل : أصوات تسمع دون وجود شخص يتكلم ، أو الشعور بوجود حشرات تزحف على الجلد بينما لا يوجد شيء منها ، و خبرة الهلوسة التي يمر بها الفرد تعتبر ظاهرة ذاتية كلية فريدة بهذا الشخص ، و الهلوسات المستمرة أو المتكررة التي تعاود الفرد هي أعراض مميزة للمرض العقلي ، يقع بين الخداع و الهلوسات نوع من الخطأ في الإدراك يتضمن تشويها لبعض المنبهات الموضوعية تحت تأثير سمات انفعالية للفرد مثل : رؤية ظل الشجرة كأنه شخص يهدده أو سماع صوت مولول للرياح كأنه صيحة استغاثة ، جميع هذه الأخطاء نتيجة لحالات انفعالية عارضة و ليست بالضرورة دليل اضطراب عقلي خطير(44) .

4-5/إدراك الذات و الضغط النفسي :

تؤكد نظرية التعلم الاجتماعي أهمية التفاعل بين الفرد و البيئة في محاولة لتحديد الظروف التي يتم في ظلها الإخلال بالنمط النفسي للعامل (45)، و هذا يتأتى من خلال عدم التوافق بين الفرد بما يحمله من

اتجاهات و دوافع و رغبات ... و البيئة على اختلاف أنواعها بما تملكه من وسائل لإشباع هذه الدوافع و الرغبات .

كما يحدث سوء التوافق النفسي كذلك عندما يكون مفهوم الذات عند الفرد غير متطابق مع الخبرات الحسية و المتراكمة لديه ، أو عندما لا تتشابه على مستوى رمزي في علاقات متوافقة مع مفهوم الذات ، مع نقص إدراك الفرد لذاته إدراكا سليما ، الأمر الذي يؤدي إلى نقص فهم الآخرين و بالتالي إلى عدم تقبلهم[46] .

في هذا ، يشير (فريدربر VREDERBER 1978) إلى أن مدركاتنا الحسية للأشياء تعتمد على مفهومنا لذواتنا و إدراكنا لها ، لأنها تتأثر بقدراتنا و ذكائنا و دوافعنا و ميولنا و توقعاتنا ، و في نظره فإن تحديدنا لهاته المدركات يعتمد على ثلاثة عوامل هي :

1- إدراكنا لتجاربنا : فالرضا عن الحلول التي نجدها لمشكلاتنا نرضاه كذلك بالنسبة لمشكلات الآخرين حتى و لو كانت هذه الحلول غير سليمة ، و كلما كانت مفاهيمنا عن أنفسنا ايجابية كانت التجارب ايجابية .

2- إدراكنا للتغذية المرتدة من قبل الآخرين : كلما كانت هذه التغذية المرتدة ايجابية من قبل الأفراد الآخرين كان الفرد سعيداً بمفهومه عن ذاته ، لأن المفهوم عن الذات يعكسه الآخرون و يؤكدونه .

3- نتعلم تحديد ذاتنا من خلال إدراكنا للأدوار التي نقوم بها في الحياة ، و يقوم المرء في الحياة بعدة أدوار و من خلال هذه الأدوار التي يلعبها في حياته العامة أمام الأفراد و الآخرين يستطيع أن يعرف و يدرك ذاته و مدى تقبلهم لها و مدى نجاحه أو عدم نجاحه في القيام بتلك الأدوار و هذا في حد ذاته ينعكس على مفهوم الذات و فهمها و إدراك الآخرين لها[47] .

و تعميقا لمفهوم الذات لدى الفرد و للأفراد الآخرين اقترح كل من (JOHARY & JUDITH 1987) ما يسمى " نافذة جوهاري JOHARY WINDEW" ، و تتكون من أنماط أربعة كما في الشكل رقم (12) و يحدد كل منها نوع و مدى معرفة الفرد لنفسه و للآخرين من خلال طريقة إدراكه،و توضح هذه الأنماط الأربعة درجة الانفتاح ،أي مدى معرفة الإنسان لنفسه و معرفته للآخرين ، وهي[48]:

1- <u>المنفتح</u> : و هو المعروف لدى نفسه و لدى الأفراد الآخرين .

2- <u>المخفي</u> : وهو المعروف لدى نفسه غير أنه مجهول لدى الآخرين و الفرد يكون مدركا للعديد من الأشياء كميوله و اتجاهاته و دوافعه و لكنه يبقيها مخفية عن الآخرين .

3- <u>الأعمى</u> : و هو الذي لا يعرف نفسه و لكن الآخرين يعرفون عنه أشياء كثيرة من خلال انفعالاته و حركاته و إشاراته (لغة الجسم) .

4- الغامض (غير المعروف) : و هو الذي لا يعرف نفسه و لا يعرفه الآخرون ، حيث أنه منغلق حتى على نفسه و يصعب جعل هذا الشخص منفتحا إلا من خلال التحليل و العلاج النفسي الفردي و الجماعي .

الشكل رقم (12) يوضح نافذة جوهاري

أنا

الآخرون		
معروف للآخرين	منفتح: معروف لدى نفسه و معروف لدى الآخرين	أعمى: لا يعرف نفسه ، و لكن الآخرين يعرفون عنه أشياء من خلال انفعالاته و حركاته و إشاراته (لغة الجسد التي يستخدمها دون وعي) لتنوير هذا الشخص أي لجعله أكثر إطلاعا على الجوانب التي لا يعرفها عن نفسه يتم تزويده بمعلومات مرتدة (كيف يراه الآخرون من خلال مؤشرات لا يراها هو نفسه)
غير معروف للآخرين	مخفي أو مختبيء: معروف لدى نفسه و لكنه مجهول لدى الآخرين ، يدرك العديد من الأشياء كحوافزه و ميوله و لكنه يبقيها مخفية عن الآخرين . و لكي يكون هذا الشخص أكثر انفتاحاً مع الآخرين يجب عليه زيادة ثقته بهم	مجهول أو غامض: لا يعرف نفسه و لا يعرفه الآخرون ، فهو منغلق حتى على نفسه و لكي يكون هذا الشخص منفتحاً مع الآخرين عليه عرض نفسه على متخصص بإجراء عملية تحليل نفسي له بغرض الفحص في أعماقه و مساعدته على اكتشاف ذاته

المرجع : ناصر محمد العديلي (1993) ، السلوك التنظيمي : منظور كلي مقارن ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ص 122

أما من وجهة" نظرية الذات " و على رأسها كارل روجرز ROGERS ، ترى أن جهل الفرد لخبراته الحقيقية و إنكار ميزاتها و التصرف بأساليب غير متطابقة مع الذات ، و عدم تطابق تلك الخبرات مع مفهوم ذاته أو تتعارض مع المعايير الاجتماعية تدرك على أنها مهددات لذاته ، و يضفي عليها قيمة سالبة ، و عندما تترك الخبرة على هذا النحو تؤدي إلى تهديد و إحباط مركز الذات ، و الشعور بالضغط النفسي ، و تنشيط وسائل الدفاع (جمود الإدراك و تشويه المدركات ، الإدراك غير الدقيق للواقع ...) .

و هكذا يكون الفرد في ضوء نظرية الذات معرضا للقلق و للانحراف في الأشكال و الظروف التالية[49] :

- نقص قدرة الفرد على التمييز بين بعض الأشياء الخاصة به ، و الخاصة بالآخرين .
- إدراك القيم المرتبطة بالخبرات المنعكسة أو المأخوذة من الآخرين بصورة مشوهة أو منحرفة .
- عدم تطابق الذات مع الحقيقة و الواقع .
- اختيار الفرد لأساليب سلوكية لا تتفق مع مفهومه عن ذاته .

4-6/الضغط النفسي وعلاقته بنمط الشخصية :

يتفاوت الناس في شخصياتهم ، و خصائصهم ، وسماتهم ، و ميولهم و بالتالي في مدى قابليتهم للضغوط و تكيفهم مع هذه الضغوط ، كما أن مدى شعور الفرد بقدرته على السيطرة على زمام الأمور و الأحداث و مدى شعوره بالقدرة ، على أن يكون كفؤاً و فعالاً يؤثران على قابلية الفرد للضغط و تكيفه معه، وهكذا تعمل الفروق الفردية بمثابة عوامل وسيطة تؤثر على إدراك الفرد للضغوط و تعامله معها و نتائجها و قد صنفت الدراسات و الأبحاث في هذا المجال أنماط الشخصية إلى نمطين (أ) و(ب)[51]

و يعد تصنيف الأفراد حسب نمط الشخصية أ ، ب و نوع استجابتهم للضغوط من بين النتائج التي توصل إليها (Friedman & Rosenman 1974) ، و اللذان كشفا عن مجموعة من الأنماط السلوكية التي لها علاقة بأمراض القلب ، فبالنسبة لنمط الشخصية (أ) فإنه يتسم بوجه عام بما يلي :

مقدام – طموح – متنافس – جريء – يتحدث بانفعال – يستعجل الآخرين لتنفيذ ما يقوله لهم ، ويكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت ممكن ، فهو مشغول دائما بالمواعيد المقررة لإنجاز الأعمال ، مما يجعله غير صبور ، و يكره الانتظار ، كما أنه في صراع مستمر مع الأفراد و الأحداث و الأشياء .

أما (Breif , Rude , & Rabinowitz 1983) فيصفون نمط الشخصية (أ) :

- يعمل ساعات طويلة و شاقة باستمرار .
- يحقق المواعيد النهائية لإنجاز الأعمال رغم عبء العمل .
- غالبا ما يأخذ معه العمل إلى البيت .
- غير قادر على الاسترخاء .
- دائما في تنافس و يحاول أن يحقق معايير عالية من الإنجاز .

في حين نمط الشخصية (ب) ليس لديه أي من هذه الأنماط السلوكية السابقة التي يتصف بها النمط (أ) و الفرق الموجود بينهما هو أن النمط(أ) يسابق الزمن بينما (ب) يعمد إلى إيقاع منتظم .

ويفرق (luthans 1985) بين نمط الشخصية (أ) و (ب) من خلال وصف سلوكيات كل منهما كما في الجدول رقم (5) .

و يفضل الأفراد ذو الشخصية (أ) الحياة الضاغطة و لديهم القدرة الاجتماعية و يمتلكون قدر من العداوة و القابلية للاستثارة و الإحساس بضغط الوقت و عدم التحلي بالصبر و التنافس العام .

يؤكدا " هانسون " و " هوجن " على ارتباط السلوك للنمط (أ) مع كل من القلق و مستوى الطموح و السلوك المميز لهؤلاء الأفراد أنهم يتكلمون بسرعة ، و الكفاح المستمر لإنجاز المزيد في أقل وقت ممكن بحيث يخلق مشاعر مزمنة بالقلق و عدم الراحة . و يؤكد "جينكنز " بأن الأفراد ذوي الشخصية من النمط (أ) لديهم إمكانية التعرض لأمراض الشرايين التاجية لوجود القلق و الاكتئاب و العصبية و الاندفاعية و العصابية و الاضطراب الانفعالي و الاغتراب و الغضب و الإحباط[52] .

الجدول رقم (5) يوضح الفرق بن نمط الشخصية (أ) و (ب)

نمط الشخصية (أ)	نمط الشخصية (ب)
- مستعجلا دائما .	- ليس في عجلة من أمره دائما .
- يمشي بسرعة .	- متأن في مشيته .
- يأكل بسرعة .	- يستمتع بوقته دون إحساس بالذنب .
- غر صبور بسبب ضياع الوقت .	- صبور ولا يذنب نفسه كثيراً على ضياع الوقت .
- يعمل شيئين ف آن واحد .	- لست لديه مواعيد نهائية لإنجاز الأعمال .
- لا يستمتع بوقت الفراغ .	- يلعب من أجل المتعة وليس من أجل الكسب
- مشغول بالأرقام .	- ذو أسلوب لطيف في الحياة .
- يقيس النجاح بالكمية .	- لا يهتم بالوقت .
- شديد وعنيف .	
- منافس .	
- يشعر دائما أنه تحت ضغط الوقت .	

المرجع :عبد الرحمان أحمد هيجان (1998) ، ضغوط العمل : منهج كامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة، الرياض ، ص 106.

4-7/مركز التحكم (الضبط):

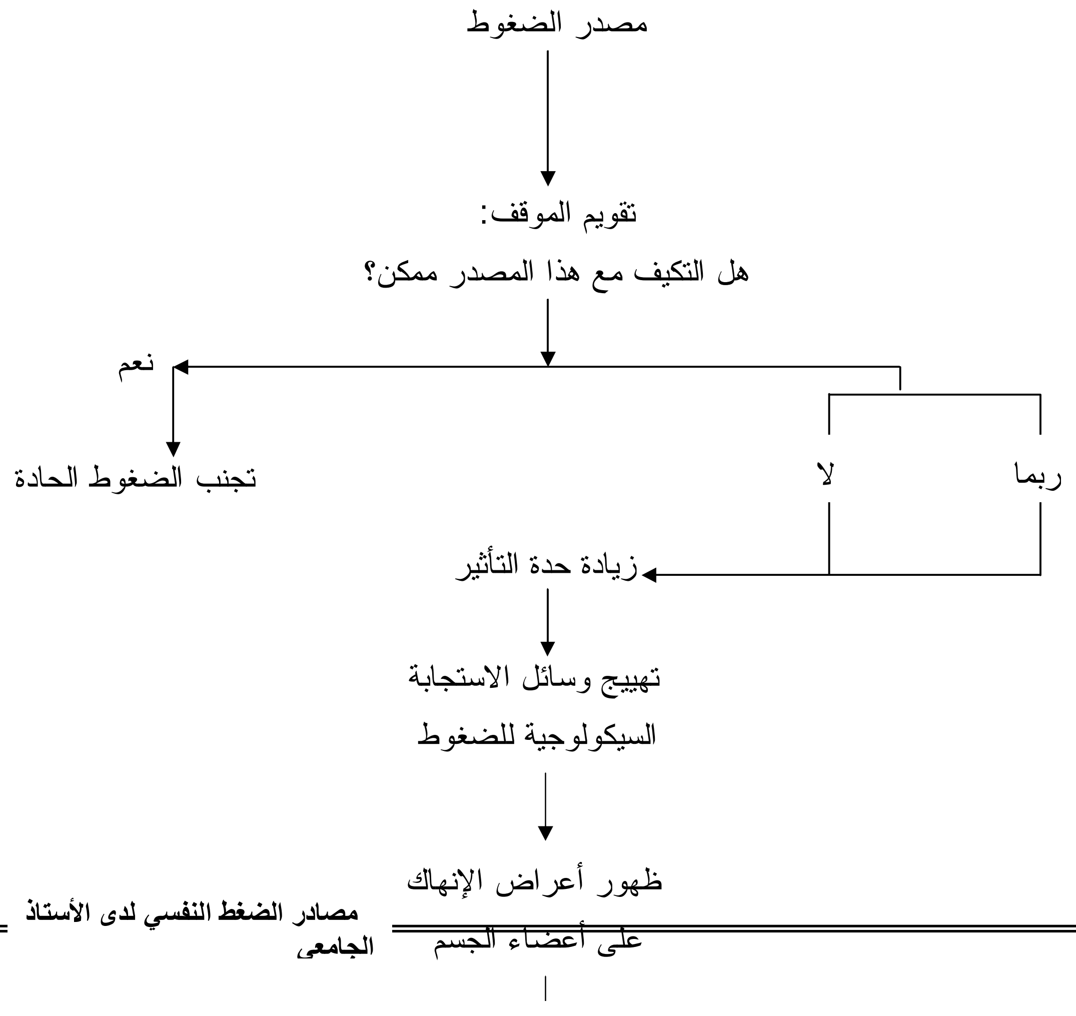
يعني درجة اقتناع الشخص بقدرته على السيطرة على الأمور من حوله ، و يشير المختصون إلى أن هناك نمطين من الأفراد :

- النمط الأول : (externalizess) يرى أن الأحداث المحيطة به تخرج عن سيطرته و هي ناتجة عن القدر أو الحظ ، و هذا النمط من الأفراد أكثر عرضة لضغوط العمل و الإجهاد و الاحتراق .
- النمط الثاني : (internalizess) لديه قناعة بأن الأحداث التي تؤثر فيه هي من صنعه أو نتيجة لتصرفاته ، و بالتالي فإنه بامكانه التحكم فيها و هؤلاء أقل عرضة لضغوط العمل[53] .

كما يعتبر مركز التحكم أحد خصائص الشخصية التي تتسم بالثبات النسبي ، كما أنه يعتبر من أكثر صفات الشخصية تأثيراً في زيادة أو قلة حدة الضغوط لدى الفرد ، ذلك أنه يمثل شعور الفرد بمدى قدرته على التحكم في الأمور من حوله و بالتالي مدى استطاعته مواجهة المواقف الضاغطة و التخفيف من حدتها ، بيد أنه يمكن القول بأن فقدان السيطرة أو الاعتقاد بأن الأمور خارج نطاق تحكم الفرد يعد من أكثر أبعاد الشخصية ارتباطا و تأثيراً في الأبعاد الأخرى المتمثلة في عدم القدرة على التكيف و الإحباط و نوع الشخصية (أ) أو (ب) .

يرى لازاروس (Lazarus 1966) أنه كلما كانت درجة إدراك الفرد لذاته بأنه قادر على التحكم في الموقف (المواقف) عالية كانت درجة تعرضه للضغوط قليلة و العكس صحيح ، وهذا ما يشير إلى أن الشعور بفقدان الأمل و عدم القدرة على التصرف ربما يكون سببًا رئيسيًا من أسباب الضغوط الزائدة أو الحادة .الشكل رقم (13) .

الشكل رقم (13) يمثل العلاقة بين مركز التحكم والضغوط النفسية



المرجع :عبد الرحمان أحمد هيجان (1998) ، ضغوط العمل : منهج كامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتهـــا ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ص 115.

4-8/السيرورة الفيزيولوجية للضغط النفسي :

يعتبر الضغط ضروري كعامل محفز لتثبيت التوازن الداخلي و الإيقاع البيولوجي للإنسان ، إلا أن الزيادة في شدة الضغط أو مدة التعرض له ، و التي تتجاوز طاقات التكيف لدى الفرد قد تؤدي إلى نشأة الأمراض أو تطورها أو حتى صعوبة البرء منها ، و لمعرفة الأسس البيولوجية للإضطرابات السيكوسوماتية فإننا بحاجة إلى معرفة بعض المعلومات المتعلقة بالعمليات الفيزيولوجية التي تحدث كاستجابة للضغوط .

على اعتبار أن الدماغ هو المحرك الأساسي لكل العمليات التي يقوم بها الكائن الحي و المنظم و المنسق بين جميع الأجهزة المختلفة في الإنسان ، فالدماغ من الناحية الوظيفية كما يصوره ماكلين Mclean ينقسم إلى ثلاثة أدمغة[55] في دماغ واحد . أحدهم يرتبط بالعالم المادي و هو الجزء الذي نحس و ندرك به العالم المادي من حولنا و نستجيب له ، كما يساهم في تكيف الجسم مع المثيرات الخارجية ، و يعتبر الهيبوثلاموس أو المهيد Hypothalamus الجزء الرئيسي في الدماغ المادي . و الثاني يرتبط بالعالم الداخلي أو الانفعالات و الصور الذهنية المختلفة التي تنقلها الحواس . أما الدماغ الثالث يرتبط بالتجريد و التحليل ، فهو يمكننا من القدرة على التحليل و التركيب و العد و التعامل مع المعلومات التي يوفرها الجزءان الآخران .

تذهب كل الإشارات الحسية إلى المهاد Thalamus ملتقى المسارات العصبية كي تترجم إلى لغة المخ و من هناك تتجه إلى مناطق تفسير الأحاسيس بالعقل (الدماغ) المفكر حيث تتجمع الإشارات معاً لتصبح الأشياء كما ندركها نحن ، و تصنف الإشارات إلى معان لكي يتعرف المخ على كل شيء أدركه الإحساس ، و بعد الإلمام بالمعلومات الكافية يكشف عن خطة محكمة و دقيقة للاستجابة و رد الفعل .

عند تعرض الجسم إلى مثيرات أو منبهات الضغط يقوم النتوء اللوزي بتنبيه النواة العصبية المسماة البقعة الزرقاء و هي المركز الرئيسي لإنتاج الكاتيكولامين في الدماغ ، هذه الكيماويات العصبية تعبئ الجسم لحالات الطوارئ مرتبطة ارتباط وثيق بالتركيبات الجوفية الأخرى بالدماغ ، مثل : قرن آمون Hppocampus ، و تحت المهاد Hypothalamus و تمتد دورة الكاتيكولامين إلى القشرة الدماغية ، و عندما يعم إعلان حالة الطوارئ يقوم الهيبوتلاموس و بحكم اتصاله بالجهاز العصبي المستقل و بعض الغدد و الأعصاب بعمليات عدة أثناء الضغوط تتمثل فيما يلي :

1. إسناد المهمة إلى الجهاز العصبي الودي السمبثاوي Sympathelic و الذي يعرف بالمنقذ لأنه يعدُ الجسم لمواجهة الأخطار ، و ذلك إما بالقتال أو الهرب من خلال فتح نهايات الأعصاب الودية المتصلة بجميع أجهزة الجسم الحيوية اللاإرادية لتطلق النورادرينالين و الذي ينتج عنه ما يلي :
   - زيادة سرعة ضربات القلب .
   - توسيع و تمديد الشرايين الخاصة بعضلات القلب .
   - توسيع أو تضييق الأوعية الدموية في العضلات الإرادية حسب الضرورة .
   - تضييق الأوعية الدموية الخاصة بالجلد و أحشاء البطن .
   - زيادة معدل التنفس ، و اتساع الشعب الهوائية .
   - تحفيز الكبد على إطلاق الجلوكوز .
   - قمع الافرازات الهاضمة مع بعض الإثارة للمعدة .
   - اتساع حدقة العين ، إفراز العرق ، و احتمال وظيفة إفرازية للغدد الدمعية ، و قمع نشاط الغدة اللعابية .
   - حث لب الكظر على إفراز الكاتيكولامين(56) .

و الحقيقة أن إفراز الكاتيكولامين و عمل الجهاز العصبي الودي يشبهان بعضهما البعض تماما ، فهذان العاملان الكيميائي و النيروني يعضد كل من هما الآخر في حالة الانفعال القوي ، فكلاهما يضع طاقات الجسم في أعلى درجات الاستعداد و الأداء ، و يعمل على توليد و حشد الطاقة من أجل الاستهلاك المباشر في إطار استجابة قصيرة الأمد هدفها المواجهة أو الفرار .

و للإشارة كلما كان الضغط حاداً بمقدار ذلك ، يكون إنتاج الدماغ للأدرينالين سببًا لوقف إفراز هرمون (A.C.T.H) الذي تفرزه الغدة النخامية ، هذا الأخير يتوزع في مجرى الدم ليصل إلى قشرة الكظر ، هذه العملية تؤدي إلى استثارة القشرة التي بدورها تفرز هرموني الألدوستيرون Aldosterone و الكورتيزول Cortisol لمواجهة المواقف الضاغطة .

2. يُنشط الهيبوتلاموس عن طريق إطلاق هرمون التوتر الأساسي C.R.F سيدة الغدد النخامية و التي تستجيب للضغط بـ :

- إيقاف نشاط البرولاكتين Prolactin الذي يقوم بتنشيط الخلايا اللبنية في الثديين و إفراز الحليب بعد الولادة ، و الذي يمنع تكوُن A.C.T.H .
- إطلاق الأندروفين Androphins و تزيد فعاليته خمس مرات عن المورفين ، و يقوم بتثبيط إفراز المادة (أ) الموجودة في النهايات العصبية للخلايا الحسية في ساق الدماغ و النخاع الشوكي و المنشطة لنقل نبضات الألم .

كما يطلق الدماغ ذرات أصغر من الأندروفين تعمل هي الأخرى على تخفيض الإحساس بالألم أثناء مواجهة الخطر ، و يفسر الكما يطلق الدماغ ذرات أصغر من الأندروفين تعمل هي الأخرى على تخفيض الإحساس بالألم أثناء مواجهة الخطر ، و يفسر الإفراط الزائد لأفيونات المخ المشاعر و الأحاسيس المصحوبة بالبلادة و اللامبالاة أو عدم الإحساس[57] .

إفراز الفازوبرسين Vasopressine أو الهرمون المضيق للأوعية و الذي يرفع ضغط الدم و يحفز الكلية على امتصاص الماء بعد إفرازه ، و من ثم تنقص كمية البول المطروحة وتزداد فيها نسبة الأملاح و البولينا و حمض البوليك .

إفراز A.C.T.H (Adreno Cortico Trophie Hormone) : و هو الهرمون الحافز لقشرة الغدة الكظرية ، و يؤثر على عملية التمثيل الغذائي للجلوكوز و البروتين و الدهون ، و لدى وصوله مع الدورة الدموية إلى الغدة الكضرية يقوم بتنشيط افرازاتها القشرية و هي سلسلة من الهرمونات تنقسم إلى نوعين من حيث التركيب الكيميائي هما :

أ- الهرمونات المعدنية (Mineralocticods) : (ألدوسترون كورتيكوسترون) و لها عمل يؤذي النسيج الضام و يزيد في سرعة ترسيب الدم ، كما تساعد على نشوء الأمراض المعروفة بتوتر الأوعية الدموية ، و إذا وجدت بكميات زائدة تسبب أمراضاً مفصلية من نوع داء المفاصل .

ب- الهرمونات السكرية (Glucocorticoides) أو هرمونات الضغط (الكورتيزول و الكورتيزون) و يعتقد سيلي أن هذه الهرمونات هي التي تدير الجولة الثانية لعمليات الاستجابة للضغط و عرفها بهرمونات مرحلة المقاومة ، و للهرمونات السكرية عمل يفيد في معالجة الحساسية و مقاومة عمل الهيستامين المضر المتسبب في ظهور أعراض الحساسية و هي تعمل على تحويل السكريات و البروتينات و الشحوم ، و تمنع التفاعلات الالتهابية .

و جاء عن حياة السويدان و إبراهيم عثمان (1999) أن الهرمونات السكرية مهمة لبقاء الإنسان و الحيوان حياً في حالة تعرضه لمؤثرات ضارة ، و أنه لم يعرف بعد السبب في أهمية ارتفاع الهرمونات السكرية لمقاومة المؤثرات الضارة أو الضغوط ، و ربما يكون جزء من وظيفة الهرمونات السكرية الحفاظ على استجابة الأوعية الدموية للكاتيكولامينات ، أيضاً الهرمونات السكرية مهمة لفعالية الكاتيكولامينات ، افتراض آخر لأهمية الهرمونات السكرية في الاستجابة للضغوط هو أن حركة السوائل السريعة إلى داخل الأوعية الدموية التي تسببها هذه الهرمونات تساعد على منع الصدمة Shock .

هذا و تقلل الهرمونات السكرية من عدد خلايا الدم البيضاء الدائرة مع الدم و ذلك بأنها تزيد من عزلها بواسطة الرئتين و الطحال ، و أيضاً تقلل من عدد الخلايا القلوية و تزيد من عدد الخلايا المتعادلة (صفائح الدم و كريات الدم الحمراء) كما تقلل الهرمونات السكرية من عدد الخلايا الليمفاوية في الدورة الدموية و كذلك من حجم الغدد الليمفاوية ، كما ترفع الهرمونات السكرية من تركيز الجلوكوز في الدم ، و لها كذلك فعالية مضادة للأنسولين في الأنسجة الخارجية ، أي تقلل من استفادة الأنسجة الخارجية من الجلوكوز و هي بذلك تزيد من تدهور حالة مريض البول السكري(58) .

و عموما ينتج عن الزيادة في إفراز الهرمونات السكرية ما يعرف إكلينيكيا بمتلازمة كيشنج ، حيث يعاني المريض من استنفاذ البروتين نتيجة للزيادة في تكسير البروتينات ، لذلك يصبح الجلد و الأنسجة التي تحته رفيعين و تكون العضلات واهنة ، كما أن التئام الجروح يصعب و يطول ، و يكون الشعر هزيلا و ضعيفا ، كما يعاني المريض من ارتفاع سكر الدم و يؤدي ذلك إلى ظهور حالة من البول السكري المقاوم للأنسولين .

4-9/مصادر الضغط النفسي في العمل :

يتعرض الفرد في حياته إلى ضغوط نفسية تأتي من مصادر مختلفة تعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معًا في تأثيرها على الفرد،هذا التنوع و التداخل في المصادر أدى إلى اختلاف الباحثين في تصنيف المصادر التي تؤدي إلى الضغط النفسي لدى العاملين فيقسمها(Matteson&Ivanicevich) إلى:

01)البيئة المادية للضغط النفسي (physical enivrement stresor) و تتضمن:الحرارة، الإضاءة التهوية...

02)المصادر الفردية للضغط النفسي (individuel stressor): و تتضمن صراع و غموض الدور ، عبئ العمل ، المسؤولية عن الآخرين ، فرصة الترقية ، تصميم العمل .

03) المصادر الجماعية للضغط النفسي : (organizational stressor) : و تتضمن فرص المشاركة في اتخاذ القرارات ، و طبيعة الهيكل التنظيمي و مدى وضوح سياسات المنظمة .

و يرى آخرون أن مصادر الضغط النفسي تتراوح بين :

1- العوامل المتعلقة بالعمل (work factors) : و تتضمن متطلبات الوظيفة ديناميــة الدور، العلاقات مع الآخرين ، النمو و التطور ، غموض الدور، و الظروف المادية للعمل .

2- العوامل الفردية (personal factors): و تتمثل في حاجات و قدرات شخصية الفرد .

3- عوامل خارج نطاق العمل : و تتضمن المشاكل العائلية و الصعوبات الاقتصادية و الأمور الشخصية التي يعاني منها الفرد .

أما مصادر الضغط عند لوكية (2002) هي :

حمى العمل ، ضغط الوقت المخصص لإنجاز الأعمال المطلوبة ، نقص الشعور بالإنجاز وبالتقدم الشخصي والمهني في العمل ، عدم الشعور بالأمن المهني والوظيفي نتيجة التغيرات المفاجئة على المستوى الإداري والتنظيمي والقانوني ، عدم احترام وتثمين الجهد المبذول (المطلوب أو الإضافي) في إنجاز الأعمال ، سوء معاملة الإداريين و تحيزهم في خدمة الفئات العمالية الأخرى ، نقص المناعة النفسية و الروحية في مواجهة الصراعات والمشاكل الناجمة عن طبيعة العمل و عن العلاقات الاجتماعية[59] .

و بما أن البحث الحالي يقتصر على مصادر الضغط النفسي في ميدان العمل و المتمثل هنا في عمل الأستاذ الجامعي و الذي سيتم اعتماد جانب منها لأغراض البحث و التي كانت محل دراسات سابقة في موضوع الضغط النفسي و ذلك على النحو التالي :

4-9-1/<u>خصائص الدور</u>:

يعرف باريك (Paruk 1976):الدور بأنه الموقع الذي يحتله الفرد كما تحدده توقعات الأفراد في المنظمة و حامل الدور ، و يفترض باريك أن هناك مشاكل موروثة لأداء الأدوار ، و لهذا فإن ضغط الدور لا يمكن تجنبه ، و بالنسبة للفرد العامل في أي منظمة فإن جانب من العمل الذي يؤديه الفرد و ظروفه يمكن أن يكون مصادر الضغوط الوظيفية على الفرد ، و هذا يتوقف على الفرد و إدراكه لدوره في العمل و قد حدد خمسة ضغوط دور رئيسية هي :

أ/بعد الدور النفسي (Self- role distance): هناك صراع بين مفهوم الذات و توقعاتها من الدور كما يدركه حامل الدور ، فإذا كان حامل الدور يواجه باستمرار صراعًا مع مفهومه عن ذاته ، فإنه يشعر بالضغط ، فالشخص ألانطوائي الذي يقبل بدور بائع في منظمة ، فإن ذلك يسبب له إطلاق توقعاته من أن هذا الدور يتضمن مقابلة الناس وأن يصبح اجتماعيًا لهذا يكون أمر الصراع متوقعًا .

ب/صراع داخل الدور (inter role conflit) : بما أن الفرد يتعلم تطوير توقعاته كنتيجة للعمليات الاجتماعية و التوحد مع الأفراد الآخرين فإن هناك احتمال أن يرى بعض التعارض بين التوقعين من دوره ذاته .

فهذا الصراع كان نتاج توفر أكثر من مطلب على الاستجابة لأحدهما تصعب عليه الاستجابة للآخر ، فعلى سبيل المثال أن أستاذ جامعي قد يرى أن هناك تعارضًا بين توقع تدريس الطلاب كمهمة أساسية لا بد الوفاء بها و كذلك توقع إجراء البحوث العلمية التي بفضلها يحسن من مستواه العلمي و الأكاديمي و لا تشكل هذه الأمور دائما صراعا ، و لكن يحدث الصراع فقط عندما يدرك الفرد أن هناك تعارضًا بين التوقعات داخل الدور الذي يقوم به .

ج/ثبات أو ركود الدور (role stagnation) : أو بمعنى التقدم المهني ، يسعى الفرد خلال حياته العملية للوصول إلى المزيد من المهارات التي تنمي قدراته ، فمع ترقي الفرد يتغير دوره و بالتالي يصبح الفرد في أمس الحاجة إلى تلك المهارات التي يتكيف بواسطتها مع الدور الجديد ، و هنا تطرح مشكلة التغيير التنظيمي على مستوى الأفراد . خاصةً عندما يكون الفرد قد أمضى في الدور الحالي فترة طويلة و عليه أن يأخذ دورًا آخر لا يشعر فيه بأمان و هذا يؤدي إلى بعض الضغوط للفرد .

د/البعد الداخلي للدور (inter- role distance) : يحتل الفرد عادة أكثر من دور قد يكون هناك صراعًا بين دورين يقوم بهما معًا مثل رجل الأعمال يواجه عادة صراعًا بين دوره في المنظمة كرجل أعمال و دوره في الأسرة كزوج و أب لأولاد ، فمطالب الزوجة و الأولاد تتعارض مع مطالب المنظمة .

هـ/ارتباط الدور : إذا كان الفرد يشعر بأنه ملتزم جدا بتوقعات الدور المهمة ، فإن من أجل ذلك يضحي باهتماماته و ما يحبه و براحته ....الخ . و لهذا يمكن أن يقال بأن ارتباط الدور يمكن أن يؤدي إلى صراع بين ميوله الشخصية في الحياة و حياته في الدور الذي يقوم به بالمنظمة .

يرى عباس بارون (1999) أنه عندما يشغل الفرد دورًا معينا يكون لديه بعض التوقعات للدور و مع تفاعله مع من يشغلون الأدوار و الذين يتوقعون منه أمورًا مختلفة عن توقعاته ، مثل هذا التعارض في التوقعات قد يؤدي إلى ظهور مشكلات أخرى في نظام الدور الذي يطلق عليه " ضغوط نظام الدور أو صراع نظام الدور " و من أمثلة ذلك[60] :

1/ غموض الدور : يعد غموض الدور من مصادر ضغوط العمل الرئيسية في المنظمات ، و يعني غموض الدور الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المنظمة مثل : المعلومات الخاصة بحدود مسؤولياته و سلطته و المعلومات الخاصة بسياسات و قواعد المنظمة و طرق تقييم الأداء و يترتب على ذلك أن يصبح الفرد غير متأكد من متطلبات وظيفته مثل عدم معرفته بالتوقعات المطلوبة منه لأداء و كيفية تحقيق هذه التوقعات .

و قد وجد كل من مارجوليس و كروس و كوين (1974) أن هناك علاقة جوهرية بين الأعراض الجسدية التي يشكو منها الفرد و الأمراض العقلية مع غموض الدور .

2/ عزلة الدور (role isolation) : اعتبر كل من مارشل و كوبر (1979) عزلة الدور بأنه أحد المصادر الرئيسية لضغوط العمل ، كما افترض كل من فرنش و كبلان (1970) أن العلاقة الضعيفة بين دورين تتضمن ثقة منخفضة و ضعف مساندة و قلة الاهتمام و التفاعل مع الأدوار الأخرى .كما وجد فَان و زملاؤه (1964) أن ضعف العلاقة بين الفرد و ما يحيط به له علاقة جوهرية مع ما يشعر به الفرد من تهديد من زملائه و مرؤوسيه في العمل ، و لكن هذه العلاقة لا تنطبق مع من يساعده في العمل .

3/ ضمور الدور (role erosion) : قد يشعر حامل الدور أن بعض الوظائف التي يجب أن يؤديها في دوره يقوم بها بعض حاملي الأدوار الأخرى ، و هذا النوع من الضغوط يطلق عليه "ضمور الدور"، ويعتبر ضمور الدور شعورًا ذاتيًا للفرد أن بعض التوقعات المهمة لدوره لا تتطابق مع توقعات الأدوار الأخرى ، و يحدث عادة ضمور الدور في المنظمات التي تعيد توصيف الأدوار، ففي إحدى المنظمات قد يندثر الدور و يخلق بدلا منه دورين جديدين للإبقاء بمتطلبات المنظمة ، و هذا عادة ما يقود إلى ضغط عال لحاملي كلا الدورين الذين يشعرون بالضمور أو التقليل من دورهم .

4/ عدم ملائمة الدور (role inadequacy) : يرجع عدم ملائمة الدور إلى نوعين من الشعور :

أ- يشعر حامل الدور أنه ليس لديه وسيلة (أو موارد) مناسبة لأداء الدور بفعالية .

ب- يشعر بأنه غير مؤهل (نقص) في المؤهلات الداخلية .

4-9-2/طبيعة العمل :

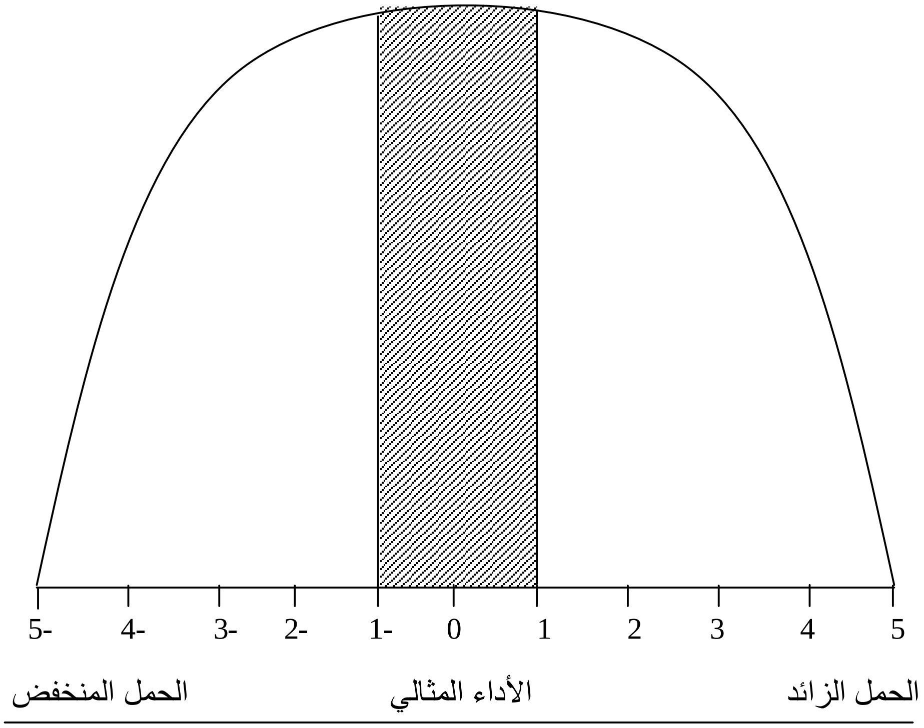
تتفاوت الأعمال في طبيعتها من حيث نوع الواجبات و مدى أهميتها، و كمية الوقت المتاح لأدائها فضلاً عن كمية (quantity) و نوعية (quality) العمل الذي يكلف به العامل .

1/العبء الكمي للعمل : ويعبر عن زيادة ما يكلف به العامل من مهام وواجبات سواء من حيث الكمية أو مستوى المهارة أو الوقت المحدد لإنجازها ، و يعني زيادة العمل كميًا أن إدراك الفرد بأن المطلوب منه أكبر من طاقته أو ليس هناك وقت كاف لإنجاز تلك المسؤوليات مما يؤدي إلى شعوره بالضغط لعدم تمكنه من إنجازها في الوقت المحدد للعمل ، يشبه البعض هذا العامل بانقطاع التيار الكهربائي عندما يزداد الحمل الاستهلاكي عن طاقة الجهاز المولد للكهرباء .

كما أن قلة الحمل الوظيفي بدورها تعتبر مصدر إزعاج للفرد، و تتمثل قلة الحمل الوظيفي في الأعمال التي تطلب قدرات أقل من إمكانيات الفرد و لا تتحدى قدراته مما يجعله أقل تحديًا ، وفي كلتا الحالتين يؤدي ذلك إلى شعور الفرد العامل بالضغط النفسي .

وضمن هذا الإطار ، قام احد المراكز التي تتعامل مع مشكلات الضغوط باستنتاج نموذج يماثل منحنى التوزيع الإعتدالي يصور مفهوم الضغط بدرجاته المختلفة بين الحمل الزائد overload و الحمل المنخفض underload والحالة المثالية على الفرد كما في الشكل رقم (14) .

الشكل رقم (14) : العلاقة بين الضغط والحمل الكمي



- الأرق
- سرعة الانفعال
- تناول المهدءات
- تغير في الشهية
- تغيب
- لامبالاة
- سرعة التعرض للحوادث
- زيادة الأخطاء
- تردد
- انسحاب
- ذاكرة ضعيفة
- صعوبة في التذكر
- غياب الإدراك الصحيح
- أحكام غير صائبة
- علاقات متوترة
- غياب الوضوح

- الانتعاش
- دافعية عالية
- تأهب ذهني
- طاقة عالية
- تحليل واقعي للمشكلات
- تحسن في الذاكرة
- إدراك واضح
- سهولة استدعاء الأحداث
- تحكم في الأعصاب

- ملل
- عدم الاكتراث
- نوم متقطع
- سرعة الانفعال
- انخفاض في الدافعية
- الميل للمهدءات
- تغير في الشهية
- سلبية
- فتور
- إرهاق
- تأجيل الالتزامات

2/المسؤولية عن الآخرين: تؤدي المسؤولية إلى شعور العامل بالضغوط النفسية خاصة في بيئات العمل التي تعطي وزنًا و أهمية للمساءلة accountability أو المحاسبة في العمل ، و يزداد العبء إذا كانت تلك المسؤولية عن الناس أكثر منها عن الأجهزة و الأدوات .

فقرار يخص ترقية أو نقل أو استغناء عن موظف يتضمن درجة من الضغط على صاحب القرار بسبب الآثار الفردية و الاجتماعية لمثل هذا النوع من القرارات ، فعنصر الضغط يتواجد حتى في حالة وجود نظام موضوعي لتقييم الأداء في المنظمة بسبب التباين في الإدراك و التوقعات بين العاملين .

3/الدوام / المناوبة :هناك مهن عديدة في وقتنا الحالي توفر خدماتها بشكل منتظم 24/24 ساعة و هذا لتعقد أنظمة الحياة و تطورها كالمهن ذي الطبيعة الحيوية للمجتمع : قطاع الكهرباء و الماء ، الشرطة ، الحماية المدنية ، الأطباء ...ومن ثم أصبح الدوام اعتياديًا في المجتمعات تلبية لمطالب المهنة ، إلا أنه قد بينت الدراسات بأن المناوبة لها تأثير سلبي على عادات النوم و العلاقات الاجتماعية و حيث ترتبط بحالات الشعور بالتعب ، و النوم المتقطع ، اضطراب في الشهية ، زيادة حالات الطلاق ، مشكلات

جنسية ، انخفاض عدد اللقاءات مع الأصدقاء ، زيادة حوادث العمل ، و انخفاض في الولاء أو الالتزام تجاه المنظمة .

و لقد تمت دراسة بعض هذه المشكلات من قبل "ليفي Levi 1984 " حيث قام بدراسة الإيقاعات البيولوجية في غياب الزمن الطبيعي ، اتضح من خلال التجربة و التجارب التي قام ليفي 1984 أن تغيير العامل لجداول العمل من الورديات الصباحية إلى الورديات الليلية يؤثر في الإخلال بالنمط الفسيولوجي و النفسي للعامل(61) .

4/ التقدم المهني :يسعى الفرد خلال فترة حياته العملية للوصول إلى المزيد من المهارة التي تنمي قدراته و تعطيه الفرصة للترقي في السلم الوظيفي و إشباع طموحاته ، و إذا ما شعر العامل بعدم حصوله على المهارات الجيدة التي توفر له هذه الفرصة فإنه يشعر بعدم تحقيق طموحاته و توقعاته في التدرج الوظيفي ، و تلعب هذه التوقعات الشخصية دورًا هامًا ، فإذا كانت الترقية أو الفرصة المتاحة أقل من التوقعات الشخصية فإنها تساهم في زيادة عدم الرضا الوظيفي ، و غالبًا يؤدي ذلك بالفرد إلى البحث عن عمل أخر أو التقاعد المبكر ، كل هذا ناتج عن شعوره بالضغط النفسي و يزداد تأثير هذا الجانب كلما قضى العامل وقتا أطول للعمل في المنظمة ، حيث تكون قليلة التأثير في بداية الالتحاق بالعمل و تصل ذروتها عندما يكون العامل قد قضى فترة أطول في المنظمة ، حيث يشعر بأحقيته في تبوء المناصب العليا .

و مثل ما يمر به الإنسان في حياته من مراحل فإنه كذلك له دورة حياة في المنظمة مقسمة إلى ثلاثة مراحل حسب ما جاء به بعض الدارسين في هذا المجال مقسمة إلى ثلاثة مراحل هي :
مرحلة بدء الوظيفة ، ثم مرحلة منتصف النمو الوظيفي ، و أخيرًا مرحلة نهاية الوظيفة ،على اعتبار أن كل مرحلة تتميز عن الأخرى بحاجات الفرد و أهدافه و طموحاته .

أ) مرحلة بدء الحياة الوظيفية : و هي التي تبدأ بعد انتهاء المرحلة التعليمية و التحاق الفرد بالعمل ، و من مسببات الضغط في هذه المرحلة :

- نقص المعارف و المهارات اللازمة لأداء العمل .
- عدم التوازن بين مغريات العمل و منفراته .
- صعوبة التكيف مع مجموعة العمل و بيئته .
- القيام بعمل لا يتفق مع مؤهلات الفرد و قدراته .
- عدم القدرة على تحمل مسؤوليات العمل .

ب) مرحلة منتصف النمو الوظيفي : يطلق عليها البعض فترة التحول أو فترة الأزمة ، أو فترة معرفة الذات على اعتبار أن الناس يصلون إلى أعلى المراتب في هذه المرحلة ، و من مسببات الضغط في هذه المرحلة :

- زيادة أعباء و مصادر العمل ، و كثرة التغيير و عدم التأكد .
- شدة التنافس بين الأقران .
- زيادة الاعتماد على الآخرين و رجال التخصص .
- الحاجة الشديدة إلى اليقضة و الانتباه .
- تقادم المعارف و المهارات .
- ضغوط الوقت .

ج) مرحلة نهاية الوظيفة (التقاعد) : يتوقف تحديد موعد التقاعد عن العمل على التشريعات و النظم المعمول به في كل دولة و من مسببات الضغط فيها :

- الخوف من فقدان المنصب ، السلطة ، و المزايا المختلفة .
- التفكير في معاش التقاعد و مصادر الدخل في المستقبل .
- ترك الزملاء و فقد الأصدقاء و الشعور بالوحدة .
- التفكير في كيفية استغلال أوقات الفراغ بعد ترك العمل[62] .

5/ التغيير في الهيكل التنظيمي : يعتبر الهيكل التنظيمي الإطار الذي يبين الوحدات و الأقسام التي تؤلف المنظمة ، فهو عبارة عن البناء الذي يبين أو يصور ما تتكون منه المنظمة : إدارات ، أقسام و فروع وشعب ، و يشبهه البعض بالهيكل العظمي في جسم الإنسان[63] غير أن هذا الهيكل كثيرًا ما يصاب بالجمود ، حيث تثبت الأوضاع و تجمد الوظائف و الأفراد لفترات طويلة من الزمن ، فتحدد إطارات السلطة و يرتبط الأشخاص بعضهم ببعض ، و يرتبط عملهم بالأشخاص الذين اعتادوا عليهم و تفاهموا معهم و ربطت بينهم العلاقات المصلحية . و يرى Jarnion et Tabatoni في هذا الشأن أن الهيكل التنظيمي للمؤسسة " بأنها العلاقات التي تتسم بها مؤسسة "[64] .و الحديث هنا ليس على الهيكل التنظيمي في حد ذاته بل الأثر الذي يتركه التغيير في هذا الهيكل التنظيمي على العاملين في المنظمة .

في معظم الأحيان يميل الأفراد إلى مقاومة التغيير خاصة في مرحلة حل الجمود و مرحلة التغيير و هي فشل ظاهري أو غير ظاهري لأعضاء المنظمة تدعيمها و مساندتها لمجهودات التغيير هذا الأخير الذي يفقد توازن و تماسك جماعة العمل في وظائفهم المعتادة و المألوفة لديهم نظرًا لإجبارية إعادة التنظيم في ميدان العمل و الذي بدوره واقع تحت تأثير قوى خارجية و داخلية ، و تكون المقاومة مثلا على شكل الرغبة أو الميل الملازم للفرد في محاولة الضبط الذاتي لتوقعاته و تنبؤاته عن طريق قوة معاكسة يواجه بها التغيير(مقاومته)[65] ، فهو بذلك يحاول تغيير حالته للمحافظة على ثباته الداخلي كنظام بحيث يمكنه من التصدي لمجموع الظواهر الخارجية التي تهدد توازنه و استقراره ، هذا الأخير (التغيير) سماه Batson بـ L'HOMESTASE و يتم ببساطة على مستوى عناصر النظام . أما

النوع الثاني فسماه L'EVOLUTOIN و النظام هنا هو الذي يغير نفسه عند مواجهة اختلالات أو تبديلات على مستوى عناصره ، و قد عبر Watzlawick عن هذين النوعين بتعبير مجازي مصطنع شبه النوع الأول بمثبت الحرارة thermostat أما التغيير الثاني شبهه بعلبة السرعات للسيارة la boite vitesse التي من سرعتها متى تطلبت الحاجة(66) .

فالأفراد و منظماتهم يحاولون التكيف مع البيئة الخارجية فيرى (Lorssh&Lawrenco) أن مستوى أداء المنظمات هو عملية أو وظيفة التكيف بنائها التنظيمي مع خواص و متطلبات محيطها و مواجهته ،و إن الطاقة التي يصرفها في محاولة منا التكيف هي التي تجعل التغيير يمثل مصدرًا من مصادر الضغوط (67).

4-9-3/العوامل النفسية و الاجتماعية :

أ/العلاقات الاجتماعية : و تعبر عن المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من زملائه في العمل و التي تشعره بالراحة و الاتزان النفسي ، فالمساعدة و المعلومات التي يتلقاها الفرد من زملائه في اتصالاته الرسمية و غير الرسمية تجعل منه أكثر اتزانًا ، فاستماع العاملين لشكوى زملائهم لعدم حصولهم على المكافئة أو الترقية أو لزيادة أعباء أعمالهم أو المساعدة في إكساب الزملاء مهارات جديدة حيث يخفف ذلك كثيرًا من شعور العامل بالضغط و القلق و التخلص من الإحباط الذي يشعر به .

إذن العلاقات الجيدة في العمل مع الرؤساء و المرؤوسين و الزملاء هي حاسمة ، فضمن مؤسسة ما من الأساسي أن يكون هناك نقاش صريح و مفتوح للمشكلات بغية تشجيع العلاقات الايجابية .

إن سلوك المدير في العمل له تأثير على نفسية المرؤوسين و نوعية أدائهم في المنظمة ، فقد وجد أن الأفراد الذين يتولى أمرهم مدير متسلط و غير متعاون معهم و يعاملهم بتحيز و لا يشاركهم في اتخاذ القرارات يكونون أكثر توترًا و أقل إبداعًا و حماسًا في العمل أكثر من زملائهم العاملين مع مديرين متعاونين و عادلين و يشاركونهم في اتخاذ القرار المرتبط بعملهم .

- العلاقة مع الزملاء : المنافسة بين الزملاء تعتبر من مصادر الضغط المعروفة غير أن الضغط لا يمكن أن ينشأ فقط نتيجة ضغط العلاقات المهنية فحسب و إنما نتيجة فقدان الفرد للدعم الاجتماعي من قبل زملائه في الوضعيات الصعبة .
- العلاقة مع المرؤوسين : إن عدم قدرة المدير على تخويل بعض سلطاته للمرؤوسين يعتبر أهم مشكل يعترضه و يخلق له صعوبات كثيرة في مسارات عمله اليومي ،غير أنه عندما يسمح المدير للعمال بالمشاركة و المساهمة في صنع القرارات له تأثير كبير عليهم ، فرفضهم و عدم مشاركتهم له بالأفكار و المعلومات في عملية اتخاذ القرارات تكون النتيجة شعوره بالمعاناة و الضغط النفسي .

4-9-4/الظروف الفيزيقية :

تشمل الظروف الفيزيقية للعمل عناصر مثل الحرارة ، الإضاءة ، الضوضاء... فكل المهن تحتاج إلى هذه العناصر و لكن بدرجات متفاوتة ، فالاهتمام بالتفاعل المتبادل بين الفرد و البيئة ضمن إطار تخصصي يعتبر حديثًا نسبيًا ، و يعرف هذا التخصص أو المجال بعلم النفس البيئي ، و يدخل إيجاد الحلول العملية للمشكلات الناتجة من البيئات المشيدة أو المصممة ضمن اهتمام هذا المجال ،و يستند الباحثون في تفسيرهم للعلاقة بين البيئة و السلوك مع مجموعة من المداخل منها :

مدخل الضغط البيئي الذي يشير إلى أن بعض عناصر البيئة التي يتعرض لها الفرد تمثل مصادر ضغوط عليه: مثل الحرارة ، التلوث ، الضجيج ، و الازدحام .

و تشمل المداخل الأخرى الجانب الانفعالي : الحمل البيئي ، قلة الإثارة ، و مدخل السلوك المقيد و هي جميعا ترتبط بشكل أو بآخر باستجابات سلوكية من جانب من يتعرض ، فعلى سبيل المثال: مدخل السلوك المقيد يتعلق بالحالة التي يجد الفرد فيها نفسه غير قادر على التحكم و التصرف في بيئة مزدحمة أو غير منتظمة .

أ/الحرارة : تتحكم المراكز العليا في الدماغ في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم فتضبطها عند درجة حرارة (37° م) و أي تطرف في هذه الدرجة بالزيادة أو النقصان يحدث خللا في نمطه النفسي و الفيزيولوجي ، و تبين الكتابات حول درجات الحرارة المناسبة للنشاط الوظيفي ما يلي :

- الأعمال المكتبية من 70 درجة إلى 75 درجة فهرنهايت / (**21° م**)–(24°) في الوضعيات الصعبة .
- الأعمال التي تحتاج إلى الحركة من 66-72 فهرنهايت/17° م -22 ° م أعلى من 81 درجة فهرنهايت /28 ° م لها تأثير سلبي على الإنتاجية .

ب/الإضاءة : يحدث الأثر السلبي للإضاءة المتطرفة و تساعد الإضاءة المناسبة عملية الإدراك ، هذه الإضاءة قد تتباين درجتها باختلاف الوظائف و المهام ، ففي المهن المكتبية تستلزم إنارة متوسطة 100 نتس Nits ، بينما ترتفع هذه الإضاءة إلى أشد إذا ما تعلق الأمر بالمهن التي تتعامل فيها مع أجهزة دقيقة بسبب إجهاد العينين نتيجة التحديق المستمر و القريب .

لكن لا يقتصر الاهتمام بالإضاءة على مناسبة شدتها بل كذلك ينبغي مراعاة موقع أجهزة الإضاءة من حيث الموقع و الاتجاه بالنسبة للعينين ، و كما أن إمكانية التحكم في درجتها من الأمور الإيجابية لمستخدمي المكان .

ج/الضوضاء : سجلت الكثير من الدراسات بوضوح تأثير الضوضاء على عديد من الوظائف العصبية و الهرمونية ، فقد وجد أن الصوت العالي من شأنه استثارة الجهاز السمبثاوي و بالتالي زيادة إفراز الأدرنالين ، كما قارن (كوهن Cohen 1973) معدلات الغياب المرضي أثناء فترة خمس سنوات لـ 500 عامل لمجموعتين إحداهما في بيئة شديدة الضوضاء و الأخرى في بيئة أقل ضوضاء ، و قد توصل إلى أن معدل الإصابة بمشاكل صحية و أعراض عضلية كان عال بالنسبة للمجموعة ذات الضوضاء العالية كما بينت دراسة ليفي 1981 و جود معدل أكبر من ضغط الدم المرتفع بين العمال المعرضين للضوضاء و أيضا شكاوي تتعلق بوظيفة القلب ، و وجود قروح معدية معوية بالإضافة إلى أن هناك صلة موجبة بين التعرض للضوضاء و بين الشكاوي العصبية و الصراعات الاجتماعية ، كما ترتبط الضوضاء بالاهتزازات الصوتية غير أن الصوت وحده لا يعتبر العنصر الحاسم في شعور الفرد بالضوضاء من عدمه حيث يتدخل إدراكه و هدفه و خبراته السابقة في تحديد درجة تكيفه مع الصوت و درجة شعوره بالضوضاء .

د/تصميم المكتب : في ضوء ما سبق عرضه عن تأثير الحرارة و الإضاءة و الضوضاء على السلوك فإن تصميم بيئة العمل أساسي في مساعدة العامل أو الموظف على حسن الأداء ، فيرى ستيل Steel 1973 أن وضعية المكان تحقق للإنسان واحدة أو أكثر من الوظائف الست التالية :

1- تقديم الحماية و الأمن .
2- تسهيل عملية الاتصال الجماعي .
3- تمثل رمز الانتماء للمنظمة التي يعمل بها الفرد .
4- تعزيز أداء المهمة بطريقة عملية .
5- إدخال السرور و المتعة على الموظف .
6- التحفيز على النمو و التطور .

4-9-5/أحداث الحياة

تعتبر الأحداث الهامة في حياة الفرد مثل الزواج ، وفاة فرد من أفراد الأسرة أو تغيير الإقامة... حاملات للضغط النفسي ، فانطلاقا من أن صحة الفرد العامة تعتمد بشكل كبير على الاحتفاظ بتوازن بين الجانب العقلي و البدني ، فالجسم بطبيعته يعمل جاهدًا بصورة مستمرة للاحتفاظ بهذا التوازن لمواجهة التغيرات الحياتية و هذه التغيرات في حد ذاتها هي الضاغطة بغض النظر عما إذا كان التغير يعتبر ملائما أو غير ملائم . حسب توماس هولمز Thomas Holmes و ريتشارد ري Richrd Rahe التعرض لوضعيات أو مواقف مجهدة (ضاغطة) عديدة في زمن قصير يمكن أن تكون له نتائج وخيمة على الصحة سواء تعلق الأمر بأحداث سعيدة كالزواج ،أو أحداث مأساوية كفقدان شخص عزيز أو حتى

تعديلات طفيفة كتغيير أوقات العمل ، كل هذه التغييرات تسبب الضغط النفسي ، و تجاوز الضغط النفسي حدود قدرته العضوية على التكيف يمكن أن يلحق مرضا ذو شدة متوسطة أو خطيرة .

وقد صنف الطبيبان هولمز وَ ري الأحداث المسببة للضغط النفسي في جدول كما هو موضح في الجدول رقم (6) .

و يوحي الجدول بان التغير في حد ذاته هو الضاغط : نقل المسكن ،الزواج ، الوفاة ... الخ بغض النظر إذا كان التغيير يعتبر ملائما أو غير ملائم ، و تسجيل أرقام حتى نحو 300 يدل افتراضا على أزمة حياة رئيسية ، و تسجيل أرقام يراوح ما بين 200 و 299 يشير إلى أزمة حياة معتدلة ، وما بين 100 و 199 هي أزمة حياة لطيفة .

الجدول رقم (6) : مقياس التوافق الاجتماعي : Thomas Holmes& Richrd Rahe

الحدث	وحدات تغيير الحياة
وفاة الزوجة (أو الزوج)	100
الطلاق	73
السجن	65
وفاة نسيب	63
أذى أو مرض شخص	63
زواج /خطبة / مساكنة	53
فقدان العمل	47
مصالحة زوجية	45
التقاعد	45
مرض في الأسرة	44
الحمل	44
مشكلات جنسية	39
مولد طفل	39
إعادة تعديل في العمل	39
تغير في الحالة المالية	38
وفاة صديق مقرب	37
الانتقال إلى نوع عمل مختلف	36
أو قرض كبير	31
الرهن أو القرض	31
تغير في مسؤوليات العمل	29
ابن أو ابنة يغادران البيت	29
انجاز شخصي بارز	28
بداية سنة دراسية أو نهايتها	26

تغير في ظروف الحياة	25
تغير في العادات الشخصية (مزيد أو قليل من التمرينات الرياضية)	24
مشكلة مع رب العمل	23
تبديل في ساعات العمل أو ظروفه	20
نقل المسكن	20
تغيير المدرسة أو الجامعة	20
التغير في أوقات الاستجمام	19
التغيير في الانشطة الاجتماعية	18
التغيير في عادات النوم	16
العطل	13
عيد الميلاد المجيد	12
انتهاكات ثانوية للقانون	11

4-10/آثار الضغط النفسي :

يصنف كوكس Cox 1994 الآثار المترتبة عن الضغوط في خمس مجموعات رئيسية:

1- سلوكية : مثل : الميل لحوادث العمل ، الإدمان على الخمور ، استخدام المخدرات و المسكنات ، الانفجار العاطفي ، الإفراط في الأكل و التدخين ...، و السلوك العدواني .

2- موضوعية : و منها : القلق، العدوانية، اللامبالاة، الملل، الإكتئاب، الإرهاق، الإحباط، فقدان المزاج و الأعصاب ، عدم تقدير الذات ، و الوحدة .

3- معرفية : عدم المقدرة على اتخاذ القرارات السليمة، ضعف التركيز و انتباه قصير المدى، حساسية زائدة تجاه النقد ، و حواجز مهنية .

4- فزيولوجية : تزايد نسبة الجلوكوز في الدم، زيادة في ضربات القلب، زيادة في ضغط الدم ، جفاف الفم ، العرق و تغير حرارة الجسم (ارتفاعاً و انخفاضاً).

5- تنظيمية : مثل : الغياب ، دوران العمل، انخفاض الإنتاجية، العزلة عن الزملاء، عدم الرضا الوظيفي ، و انخفاض التزام الموظف و ولائه[68] .

و يشير حسين حريم (1997) ، أن هذه النتائج و الآثار السابق ذكرها لا تعتبر شاملة ، فقد تكون هناك آثار و نتائج أخرى لم تكشف عنها الدراسات و الأبحاث بعد ، فقد كان الاهتمام في البداية منصباً على النتائج و الآثار الفزيولوجية و البيولوجية للضغط النفسي ، حيث تشير كثير من الدراسات و الأبحاث إلى وجود علاقة قوية بين ضغوط العمل و ارتفاع نسبة الكولسترول في الدم و أمراض القلب و القرحة

المعدية و انسداد شرايين الدم ، و لا يمكن التقليل من أهمية تأثير هذه الأمراض و بخاصة أمراض القلب على أداء الفرد و ما يترتب على المنظمة من تكاليف و التزامات مالية كبيرة و انخفاض الأداء و الإنتاجية[69]، و يمكن القول أنها تكاليف خفية تدفع ضريبتها المنظمة .

و يصنف لوكية (2002) الآثار السيكولوجية و الجسمية للضغط النفسي فيما يلي :

- الإضطرابات السيكولوجية و الجسمية و السلوكية مثل : الشعور المستمر بالتعب و الميل إلى الأرق و الإصابة بالشقيقة و أوجاع الظهر ...الخ .
- الإضطرابات النفسجسدية : مثل : القرحة المعدية ، ارتفاع ضغط الدم ، التهاب المفاصل و القولون ، و كذا الاضطرابات القلبية .
- القابلية للأمراض بسبب ضعف الجهاز العصبي و جهاز المناعة الخاص بحماية العضوية أمام المنبهات و الاعتداءات البكتيرية و الميكروبية .
- الشيخوخة المبكرة و التي تظهر في شكل شيب الشعر ، تجاعيد على سطح الجسم ...الخ و التي ترجع إلى اختلال في الساعة البيولوجية للغدد بسبب المحو لأجزاء من البرنامج الوراثي له .
- الاحتراق النفسي المهني كالشعور بالإنهاك و تقلب المزاج و نقص التركيز في الأداء مما يؤدي إلى نقص الفعالية الإنتاجية لدى الفرد (الغيابات ، دوران العمل ، نقص الدافعية ... الخ) .
- فقدان الشهوة الجنسية[70] .

و ترتبط هذه الآثار الناجمة عن الضغط النفسي بالعوامل الشخصية (النمط A وَ B) ، و العوامل الاجتماعية (عوامل التنمية الاجتماعية و مدى تحمل الفرد المسؤوليات و الأعباء الأسرية، و غيرها) و ميكانيزماته التكيفية مع المواقف الضاغطة)[71] .

و يرى سمير شيخاني (2003) ،أن التعرض المفرط للضغط ينجم عنه لا توازنات هرمونية ، يمكن أن تحدث تشكيلة من الأعراض صنفها فيما يلي :

1/ <u>الأعراض الجسدية :</u>

- تغيرات في أنماط النوم .
- التعب .
- تغيرات في الهضم (الغثيان ، القيء ، الإسهال) .
- فقدان الدافع الجنسي .

- آلام الرأس .
- آلام و أوجاع في أماكن مختلفة من الجسم .
- العدوى .
- عسر الهضم .
- الدوار ، الإغماء ، التعرق ، و الارتعاش .
- تنمل اليدين و القدمين .
- الوجيب (خفقان القلب بسرعة وقوة) .
- نبضات قلب خاطئة .

2/ الأعراض العقلية :

- فقدان التركيز .
- انحطاط في قوة الذاكرة .
- صعوبة في اتخاذ القرارات .
- التشوش (الفوضى) و الارتباك .
- الانحراف عن الوضع السوي .
- نوبات هلع .

3/ الأعراض السلوكية :

- تغيرات في الشهية (الأكل كثيراً و قليلاً) .
- إضطرابات في الأكل (فقدان الشهية إلى الطعام ، و الشره المرضي) .
- زيادة في تناول الكحول و سائر العقاقير .
- الإفراط في التدخين .
- التململ .
- القلق المتميز بحركات عصبية .
- قضم الأظافر .
- وسواس المرض .

4/ الأعراض العاطفية :

- نوبات اكتئاب .
- نفاذ الصبر و النزق أو حدة الطبع .
- نوبات غضب شديد .
- فساد في العادات و الأحوال (كالنظافة) المفضية إلى الصحة و المظهر(72) .

و يشير (C . Agrapart & M . Ademas) إلى أن الفرد الذي يقع ضحية الضغط يستجيب على ثلاثة مستويات متداخلة و متشابكة :

أ/ قد تكون الاستجابة نشطة (Reaction Active) ، فيظهر سلوكيات تجنبية بتغيير عمله أو تجنب الصراعات أو النقاشات أو المسؤوليات ، و قد يصل إلى حد الهروب فيغير مكان سكنه أو ينفصل عن قرينه ، كما قد يرد بالعدوانية فتكثر الخلافات العائلية و الصراعات المهنية .

ب/ و قد تكون الاستجابة سلبية (Reaction passive) ففي حالة عجز الفرد على الاستجابة النشطة يستجيب سلبياً فـ:

- يعاني من التعب و نقص الحيوية و الانطواء على نفسه و صعوبة اتخاذ القرارات و اضطرابات التغذية (إفراطاً أو تفريطاً) ، و اضطرابات النوم و اضطرابات جنسية ، و يكون الفرد قد صار مكتئباً (Depressif) .
- أو قد يشعر بالقلق في مواجهة أبسط المشكلات و يفقد التحكم في انفعالاته و يظهر صعوبة في النوم و اضطرابات في حياته العاطفية و علاقاته و يكون الفرد قد صار محصور . (Angoissé)
- و في بعض الحالات تظهر الأعراض السابقة معاً فيكون الشخص مكتئباً و محصوراً في نفس الوقت .

ج/ كما قد تكون الاستجابة سوماتية (Reaction Somatique) : فعندما ينهك الجسم بسبب الإستنفار المفرط للجهاز الدفاعي و وصوله لحدود قدراته ، تظهر أعراض جسدية مرضية، كالسرطان الذي يعتبر المسبب الأول للوفيات التي تحدث خلال الأشهر الستة الأولى التي تلي الحداد أو أمراض الأوعية الدموية و القلب و القرحة المعدية و ارتفاع ضغط الدم، أو أمراضاً جلدية أو الربو أو الحساسية[73] .

وتعتبر الأمراض السيكوسوماتية واحدة من أخطر آثار الضغط النفسي ، و الاضطراب السيكوسوماتي هو خلل وظيفي فيزيولوجي و اضطراب بنائي ناتج أساساً عن عمليات نفسية[74] . و الأمراض السيكوسوماتية متعددة تشمل كل أعضاء الجسم فمنها من كانت من القديم و منها ما هي حديثة و تصنف هذه الأمراض السيكوسوماتية[75] كما يبرزها الجدول رقم (7) :

الجدول رقم (7) يوضح تصنيف الأمراض السيكوسوماتية

تصنيف الأمراض السيكوسوماتية	
أمراض الجهاز الهضمي	ü القرحة المعدية . ü قرحة القولون . ü السمنة المفرطة .
أمراض الأوعية الدموية	ü عصاب القلب . ü التوتر الزائد . ü الصداع . ü انسداد النسيج القلبي . ü الضغط الدموي .
أمراض الجهاز التنفسي	ü الربو الشعبي . ü حمى القث . ü السل الرئوي . ü إصابات البرد المعتادة .
الإضطرابات الجلدية	ü الإقزيما . ü إلتهاب المفاصل الروماتيزمي . ü نزيف الأذن . ü الصداع النصفي . ü السكر .
الاضطرابات عملية هيكلية	ü أوجاع الظهر . ü تشنج العضلات .

اضطرابات تناسلية و غدد صماء	ü اضطرابات الوظيفية الجنسية . ü اضطرابات في الأعضاء التناسلية . ü اضطرابات عملية التبول .

المصدر : نوال حمداش ، " الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة الجزائرية واستراتيجيات التعامل معه " ، اطروحة دكتوراه دولة غير منشورة ، اشراف ، الهاشمي لوكية ، قسم علم النفس ، جامعة منتوري-قسنطينة ، 2004/2003 ، ص182 .

v أمراض القلب الوعائية :

يعتبر مرض القلب الوعائي المشكلة الصحية الأخطر التي يمكن ربطها بالضغط ، إنها السبب الأعم للوفيات في بريطانيا و الولايات المتحدة الأمريكية ، و الأسباب الرئيسية لمرض القلب تشمل التدخين و الأطعمة الدسمة جداً ، غير أن الضغط هو عامل مساعد مهم(76) .

و يعتبر ارتفاع ضغط الدم من التأثيرات السيكوسوماتية المتصلة بالأوعية الدموية ، فقد وجد كوشران في دراسة قام بها عام 1971 أن الضغط النفسي ينتج عنه زيادة في نشاط الجهاز العصبي المركزي الذي يسبب تقلص الأوعية الدموية و هذا التقلص هو أهم أسباب ارتفاع ضغط الدم(77) .

كما تعمل الهرمونات الكظرية على زيادة ضغط الدم ، ولا تمثل الإرتفاعات المؤقتة في ضغط الدم أي تهديد للصحة ، لكن حالة متكررة أو دائمة منها قد يكون لها تأثير خطير في الصحة على المدى الطويل . و يرتبط ضغط الدم المرتفع بتطور تصلب الشرايين ، و هذا هو حصيلة نمو صفيحة دموية في الشرايين ، تضيق تدريجياً المجرى الذي يتدفق عبره الدم ، و في آخر الأمر يحتمل أن ينسد شريان فيؤدي إلى ذبحة صدرية أو سكتة دماغية أو نوبة قلبية(78) .

و يبين (French&Caplan) أن المصدر الرئيسي و المباشر المؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم هو المسؤولية على حياة الغير مما يجعل الطيارين و الأطباء و مراقبي الملاحة الجوية من أكثر الأفراد تعرضاً لإرتفاع ضغط الدم و نسبة الكولسترول في الدم نتيجة لثقل المسؤولية و اتخاذهم لقرارات تتسم بالخطورة و الأهمية ، بالإضافة إلى فترات الراحة غير المنتظمة و عوامل أخرى(79) .

و تتصف شخصية مرضى ارتفاع الضغط الشرياني بأنهم يعيشون مع الشعور بأنه عليهم توكيد أنفسهم و إثبات ذواتهم ، و غالباً ما لا يستطيعون العيش إلا تحت ضغط الوقت الأمر الذي تم اكتسابه من خلال التربية ، و من خلال مجرى الحياة ككل ، و كثيراً منهم يقوم بإخفاء مشاعر الخوف و الغضب

و الحقد على المحيطين بهم ، و بالتالي يسهمون في تضخيم توترهم الداخلي ، و يتحررون منه مؤقتاً إذا تمكنوا من تفريغ غضبهم ، إلا أن هذا التفريغ غالباً ما يكون شديد لدرجة أنهم يصدمون بإرتكاسات المحيطين بهم ، و بالتالي تزداد سيطرة الفرد على نفسه كي لا يصطدم بمثل هذه الارتكاسات ، و حتى عندما يكون مفرط النشاط و مستعداً للبذل و العطاء ، فإنه يعتقد أن الآخرين يستغلونه أو أنه لا يلقى الاعتراف المناسب من قبلهم ، الأمر الذي يقود إلى ارتفاع شدة الميول العدوانية اتجاه الأشخاص المحيطين به[80] .

كما تصف دنبار Dunber مريض انسداد الشرايين التاجية بأنه يبدي استقلالية بذاته و يستعمل أسلوب الجدال و المحادثة للسيطرة على الآخرين و توجيههم ، كما يتميز بقدرة فائقة على التعبير عن مشاعره بطريقة عقلانية عن العداوة و الكراهية ، لكنه يوجه هذه المشاعر إلى أسلوب سلوكي يمكنه من تحقيق السيطرة و يتوحد هذا النمط مع السلطة ، و يحاول أن يعمل من نفسه سلطة فوق السلطات[81]. و يرى كامل محمد عويضة أن الفرد يصبح أكثر تعرضاً لأمراض القلب عندما ينتهج أسلوب قمع الشحنات الانفعالية خلال تفاعله مع الصراعات المختلفة التي تواجهه .

٧ الربو :

داء الربو هو اضطراب في التنفس علامته الانقباض المؤقت للقصبة الهوائية ، المنافذ الهوائية المتفرعة من الرغامي (القصبة الهوائية) إلى الرئتين ، و عادة ما تتسبب النوبات عن رد الفعل الحساسي (الشديد الحساسية) للمولدات المضادة مثل : العشب و طلع الشجر ،و الأبواغ الفطرية و الفطور ، و نخالة الرأس الحيواني أو قشرته (الهبرية) و بعض الأطعمة ، و لكنها قد تسبب أيظاً عن مثيرات كيميائية في الجو أو بإصابة الرغامي ، و احتمال الإصابة بنوبة الربو يستند إلى فرط نشاط العضلات الشعبية التي تنقبض أو تتقلص لدى التعرض لواحد من هذه العوامل أو المؤثرات أو لآخر ، و الضغط العضال (المزمن) يخفض من فعالية الغدة الكظرية ، مخفضاً هكذا من إنتاج الهرمونات الكظرية المضادة للالتهابات و المضادة للحساسية ، التي قد تجعل حدوث نوبة الربو أكثر احتمالاً[82] .

و ينجم عن أزمات الربو التي تحدث دون مقدمات أو تحديد قلق شديد ، و في حالة الأزمات القاسية التي تستمر ساعات قد ينتج انهيار في الجهاز العصبي ، يمكن أن يؤدي إلى الموت في النهاية[83] .

و تؤكد نتائج التحليل النفسي التي قام به فرنش French لمرضى بالغين بالربو الشعبي ، أن نوبة الربو تميل لأن تثار في المواقف التي تهدد المريض بالانفصال (الذي يكون جسدياً) عن بديل

أمه ، و كثيراً ما تحدث هذه النوبة حين يتعرض المريض لغواية تهدد ارتباطه الوجداني ببديل الأم و تمثل هذه النوبة في هذا الموقف دموعاً مكبوتة ، و يشبه أزيز المريض عند التنفس صرخة الطفل منادياً أمه .

و أوضح روجرسون ، هاردكاسل ، و ويجويد في دراستهم على عينة من الأطفال المرضى بالربو أن هؤلاء الأطفال يتميزون بالذكاء اللفظي العالي ، و ضعف في القدرة على العمل اليدوي ، و قلق ملحوظ و انعدام الثقة بالنفس و قدر كبير من النزعة العدوانية الكامنة و التمركز حول الذات ، و أوضحت الدراسة أيظاً أن آباء هؤلاء الأطفال يرعونهم و يهتمون بهم بشكل زائد(84) .

- القرحة المعدية :

تعتبر القرحة المعدية من الإضطرابات المألوفة للجهاز الهضمي حيث أن بطانة المعدة مكسوة بطبقة من مادة مخاطية لحمايتها من الأحماض المساعدة على الهضم و الخمائر (الأنزيمات) المستخدمة في تفكيك الطعام ، و مع مرور الوقت يستطيع الضغط المزمن إثارة (حفز) الإنتاج المفرط في العصارات المعدية التي تفكك المادة المخاطية الحامية أو الواقية و تعمل عملها في جدران القصبة الهضمية محدثة تقرحاً ، و تحدث القروح عادة مفردة بمثابة أضرار مستديرة أو بيضية ، و تكون التآكلات عادة سطحية ، و لكنها تستطيع أن تخترق الجدار كله مؤدية إلى نزيف دموي ، و ربما إلى الوفاة(85) .

و دلت الدراسات على أن مرضى القرحة يستمرون بالتمركز حول الذات و الميل للمنافسة و الطموح المرتفع و الميل ليقضة الضمير(86) .

و من العوامل البيئية التي تسهم في الإصابة بالقرحة المعدية الضجيج و العمل في ورديات ، و متطلبات الإنجاز المتزايدة ، و نقص الدفء الانفعالي والأمان(87) .

- الصداع و الشقيقة :

يعتبر الصداع أيظاً من التأثيرات السيكوسوماتية للضغط النفسي ، فهو اضطراب يتميز بتكرار الألم في الرأس ، عادة ما ينحصر في جانب واحد ، و قد يكون أكثر عمومية ، و يرى شلدون أن لهذا الاضطراب أساس فيزيولوجي ينتج عن تقلص العضلات المحيطة بالرأس فيمنع انتظام اندفاع الدم إلى الرأس[88]، لكن معظم حالات الصداع لا تنشئ عن مرض ، و لكن عن التعب أو الاضطرابات العاطفية أو الحساسيات ، و صداعات التوتر المتقطعة يسببها القلق أو الهم أو الإرهاق في العمل أو التهوية غير الملائمة ، و النوع الأعم هو الصداع التوتري المزمن ، غالباً ما ينجم عن الإكتئاب وصداعات التوتر هي غالباً مصحوبة بنوم قليل و توتر متواصل[89] .

و أشار لينش عام 1977 إلى أن الضغط هو أهم عامل في تنمية الصداع النصفي (الشقيقة) ، كما أوضح أن الألم يحدث عادة في فترة الاسترخاء التي تلي فترة الضغط أكثر من حدوثها في فترة الضغط نفسها[90] . كما أنه يحدث في معظم الأحيان تقريباً في جانب واحد ، و هو عادة مصحوب بالغثيان ، و كثير من الأمور تبدو قادرة على إطلاق نوبات الشقيقة ، بما في ذلك الضغط و التعب و التغيرات في الأحوال الجوية و الصوم و الحيض (الطمث) ، و العقاقير من مثل أقراص منع الحمل التي تحتوي على الأوستروجين ، و الأطعمة من مثل الجبن و الكحول و الشوكولاتة التي تحتوي على مواد تؤثر في أوعية الدم و للكثيرين من الذين يعانون الشقيقة تاريخ عائلي بالنسبة إلى هذه المشكلة[91] .

و فسر فروم و فريتشمان (Fromm&friechman) بعد علاجاهما لثماني حالات مرضى صداع نصفي بطريقة التحليل النفسي ، أن هؤلاء المرضى غالباً ما ينتمون إلى أسر تتمسك بالتقاليد و يتضامن أفرادها و تتمتع بالسمعة الطيبة ، مما يجعل التعبير عن العدوان بينهم شيء محظور يعاقب الفرد عليه بفقدان حماية الأسرة عند الشدائد ، و بالتالي فإن الخوف من هذه العقوبة يؤدي إلى كبت كراهيته اتجاه أي عضو من الأسرة ، و بما أن الكبت ليس هو الحل فإن الغضب و الكراهية تتحولان إلى صداع نصفي ، و يربط كوفيل الصداع بالكراهية المكبوتة[92] .

و تتسم شخصيات هؤلاء المرضى بمستوى عال من الأخلاقيات و القيم و بالرغبة الشديدة في النجاح ، و بدرجة عالية من الذكاء و بالتدقيق في التفاصيل ، إنهم يحتاجون لمساحات كافية من الحرية و هم شديدو الصبر و يتحلون بالمسؤولية و ينزعجون بسهولة ، و لأنهم يريدون باستمرار الكفاح و توكيد ذواتهم فإنهم غالباً ما يشعرون بالذنب تجاه المحيطين بهم[93] .

- روماتيزم المفاصل :

و هو حالة من تورم المفاصل و تيبسها غالباً ما يؤدي إلى تحطيمها ، و ينشأ هذا المرض نتيجة الشعور بالهجر أو النبذ ، فقد يصاب به الفرد في ذكرى وفاة أحد المقربين ، أو قد تصاب به الزوجة لأن زوجها قد نسى عيد ميلادها أو قد يؤدي شجار بين الأم و الابن إلى ظهور المرض على الابن ، و تتسم شخصيات هؤلاء المرضى بالتضحية بالنفس ، و الضمير الحي ، و الاكتفاء الذاتي و السيطرة ، و بضعف القابلية للاستثارة الانفعالية ، و جاءت أعراض هذا المرض نتيجة الكف المزمن للكراهية المكبوتة المزمنة و التمرد و مقاومة كل سلطة خارجية[94]. فهم يعبرون عن عدوانيتهم عن طريق الألم المستمر ، و يتميزون أيضا بالدقة و وعي بالمسؤولية و يعتقدون بالإضافة إلى ذلك أنهم غير ناجحين[95] .

- داء السكري :

سببه عجز الجسم عن تأييض السكر على نحو صحيح ، الأمر الذي ينتج عنه ارتفاع في مستوى السكر في الدم و البول ، و تأييض السكر هو من مسؤولية هرمون الأنسولين ، هذا الأخير يستطيع معظم المصابين بالسكر إنتاجه و لكن عوامل مختلفة (الحساسية للأنسولين) تحد من فعاليته[96] .

يرى كولار ، فلين ، و سلاوس أن من بين العوامل الأساسية ذات الدلالة في مرض السكر : فقدان الموضوع و الحزن الشديد و الاكتئاب ، و يؤيدهم كالون في ذلك موضحاً أن المواقف الانفعالية كالخوف و القلق من العوامل التي تسبب مرض السكر .

- الأمراض الجلدية :

يعتبر ظهور الأمراض الجلدية كتعبير عن الشعور بانعدام الأمن ، و بالعجز و الكراهية فكثيراً ما نلجأ إلى الجلد للتعبير عن انفعالاتنا ، كالاحمرار عند الخجل أو الحرج و الشحوب عند الخوف و إفراز العرق الغزير عند الفزع و وقوف الشعر عند الرعب .

و من الاضطرابات الجلدية المألوفة ، الإكزيما ، و جدري الماء و حب الشباب و الحكة و الالتهابات الجلدية العصبية[97] .

بالإضافة إلى كل هذه التأثيرات والأمراض يمكن للمواقف الضاغطة أن تؤثر على الصحة النفسية للفرد ، فتجعله يشعر بإحساسات سلبية كالغضب و الإكتئاب و القلق و الارتباك و الوهم و عدم الثبات الانفعالي ، و قد تصل إلى فقدان الرغبة أو البلادة في المشاعر و انعدام الميل إلى النشاط و الفعالية بالإضافة إلى فقدان الشعور بالأمن[98].

كما يمكن أن يصحب ذلك إضطرابات معرفية ، كصعوبة التركيز و ضعف الذاكرة و صعوبة اتخاذ القرارات ... الخ [99] أو اضطرابات سلوكية كاضطرابات النوم و الشهية و الكلام و العمل الجنسي ، كما أن أداء الأفراد في العمل يكون ضعيفاً في حالة الضغط النفسي العالي و الضعيف(أنظر الجدول رقم(7)) و يعتبر التغيب عن العمل و حوادث العمل و السلوك التسلطي و تدهور العلاقات مع الآخرين و الانعزال عنهم و زيادة استهلاك السجائر أو الكحول من المظاهر السلوكية التي يتجلى من خلالها تأثير الضغط النفسي أيضاً[100] .

و يعتبر كل من دوران العمل (Turnover) و التغيبية (Absenteeism) من الأشكال التي تناسب العامل للانسحاب من المهام أو الوظائف التي يواجه فيها مستويات عالية من الضغط ، و في هذا الصدد تشير معظم الدراسات إلى أن هناك علاقة دالة بين الضغط النفسي في العمل و ترك العمل و الغياب .

4-11/أساليب قياس الضغط النفسي :

4-11-1/ التحقيق الشخصي للضغط النفسي : Enquete Diagnostique Du Strees (S.D.S)

تم اكتشافه من طرف (Matesson & Ivancevich) في جامعة هيوستن (Houston) الأمريكية عن طريق استعمال استمارة تضم 60 بنداً و تقيس إدراكات عمال المؤسسة (الموجودين في 15 قسم) للضغط النفسي ، و قاما بربط هذه الإدراكات بالوقت ، و حمل العمل و غموض الدور و نظام المكافئة و العقاب .

و تؤكد هذه الاستمارة على أن مصادر الضغط لها علاقة بالتنظيم في مستواه العام و الجزئي و تأخذ بعين الاعتبار من حيث الجانب العام للمؤسسة :

- السياسة العامة و تأثيرها على أخذ القرارات .

ü تطور الموارد البشرية و الضغط النفسي الناتج عن غياب التدريب و عن عوامل أخرى .

و بفضل هذه الوسيلة يمكن تحديد المصالح التي يرتفع فيها مستوى الضغط النفسي من المؤسسة ، لكنها لا تعين على معرفة الضغط العام .

4-11-2/ التحقق من الضغط النفسي :

و هذه الوسيلة عبارة عن استمارة أعدت من طرف مؤسسة خاصة في بوسطن (Boston) و بغرض تفسير و توضيح ثلاثة أشكال من الضغط هي : الأوضاع و الأغراض و الجروحية .

و تتكون هذه الاستمارة من 238 بنداً تمثل 14 سلماً ، لكن هناك سلماً واحداً فقط من بينها يصف المصادر المرتبطة بالعمل مباشرة .

4-11-3/ سجل حالات القلق :

و هو عبارة عن استمارة صممت من طرف (Lusheme , Depaolo alto & Corsuch) في كاليفورنيا بهدف جرد مواقف القلق الشخصية ، مميزة بين الحصر كخاصية فردية و حالة الحصر كتجربة انفعالية عابرة .

و تضم هذه الاستمارة أسئلة على شكل تصريحات ، " أحس بأنني هادئ " ، " إنني قلق " ، " إنني في حالة يرثى لها " ، " لست راض عن نفسي " ، " ليس لي ثقة بنفسي " كلها تصف حالة القلق .

4-11-4/ تقييم آدم للضغط النفسي (Evaluation du strees d'Adam):

و هو استبيان قامت به جماعة من الباحثين في جامعة (San Diego) بتطويره بهدف التمييز بين الضغط القوي و الضغط الثانوي و بين الضغط المرتبط بالعمل و غير المرتبط به ، و هناك اختبارات صممت لتشخيص حالات الضغط أو لتقدير مقاومته من بينها :

- اختبار ستروب Stroop .
- إختبار الضغط لـ(Rommer & Jensen) الذي يقدر مقاومة الفرد أثناء المشكلات أو في مواقف الصراع .

4-11-5/ مقياس ماسلاس للاحتراق النفسي : (Maslach Burnou Inventory)

الذي تم وضعه من قبل (Maslach & Jackson) لاستخدامه في مجال الخدمات الإنسانية و الاجتماعية ، و يقيس ثلاثة أبعاد رئيسية للاحتراق النفسي هي :

- الإجهاد الانفعالي . Emotion Exhaulion
- تبلد المشاعر . Dépersonalisation
- نقص الشعور بالإنجاز . Reduceding Feeling of Personal Accomplishiment

و يضم هذا المقياس 22 فقرة متعلقة بشعور الفرد نحو مهمته ، تتطلب كل فقرة استجابتين من المفحوص ، تخص الأولى تكرار الشعور و هي مدرجة من صفر (عندما لا يمارس الفرد الخبرة الشعورية) إلى 64 (عندما يمارس الفرد الخبرة الشعورية يوميا) .

أما الاستجابة الثانية فتخص شدة الشعور و قد درجت من صفر (عندما يخلق الشعور من الشدة) إلى 6 (عندما تكون شدة الشعور قوية جدا) .

و على أساس الدرجات التي يحصل عليها المفحوص على كل من بعد الإجهاد الانفعالي و بعد تبلد المشاعر و بعد نقص الشعور بالإنجاز ، تصنف درجة الاحتراق النفسي عنده ما بين عالية أو معتدلة أو منخفضة .

4-11-6/ نظام تحليل الإجهاد (Systeme d'analyse du strees (S.A.S :

و هو يحتوي على 114 فقرة ، و ذكر كامل محمد عويضة أن من بين الأساليب التي تم إعدادها لقياس الضغط :

مقياس إعادة التوافق الاجتماعي الذي قام بإعداده هولمز و راهي 1967 و الذي يشمل 43 وحدة تمثل مواقف عائلية و شخصية و مهنية لها أبعاد اقتصادية و اجتماعية تضطر الأفراد إلى التكيف مع التغيرات (سارة كانت أم غير سارة) .

و قد أثبتت الدراسات أنه كلما زادت درجة الفرد على هذا المقياس ، كلما زاد احتمال تعرضه للمرض ، فقد ربط راهي عام 1970 زيادة الدرجة في هذا المقياس بارتفاع الحساسية للنوبات القلبية و بعض الأمراض الأخرى ، كما أوضح تولفن أن هناك ارتباط بين زيادة الدرجة على هذا المقياس و احتمال التعرض للكسور .

و نشير هنا إلى ضرورة الاهتمام بالعوامل الأخرى التي تجعل هذه التغيرات أكثر أو أقل على تحفيز ظهور الضغط النفسي و ما يرتبط به من أعراض أو أمراض و من هذه العوامل : خصائص الحالة المجهدة و (مدتها ، حدتها ، أبعادها ...) ، و صفات الفرد النفسية و البيولوجية و مميزات الأنظمة الاجتماعية التي تلعب دور الحاجز الواقي بالنسبة للفرد كالأسرة و الزملاء ...الخ .

و كما يشير ستورا Stora إلى أن هناك علاقة ما بين مصادر الضغط النفسي و تطور المجتمع ، و لذلك فإن الاستخدام الحالي لـ " مشبك الإجهاد " و هو المنهج الأكثر ملائمة لأنه يأخذ بعين الاعتبار مسائل متعددة الأبعاد و يقدم مقياساً مطرداً لمصادر جديدة للضغط .

و من بين المقاييس التي تحدد مصادر الضغط و شدته مقياس الضغط لـدى مـوظفي المؤسسات و التنظيمات و مديريها الـذي يشـمل 16 عبـارة تمثـل المصـادر،توافق كـل مصـدر 6 درجـات (من 0 إلى 5) تمثل حدة الضغط و على المفحوص اختيار العوامل (العبارات) التي تشكل بالنسبة لـه ضغطاً ، و يحدد درجة ضغط هذا العامل باختيار درجة من الست درجات .

مثلا :

- وضع استراتيجية المؤسسة 5.4.3.2.1.0
- أعباء العمل 5.4.3.2.1.0

و يرى وليام بلوكر W , Blocker أن هناك طرقاً كثيرة لقياس الضغط يذكر منها :

- قوائم التحكم المتعدد Liste de Controle Multiple.
- اختبارات إسقاطية تعتمد على بقع الحبر .
- سلم ماميلتون لتقدير القلق .

4-11-7/قياس الضغط النفسي من خلال أعراضه النفسية و البدنية :

عمد كثير من الباحثين إلى استخدام هذه الطريقة لوجود دلائل قوية على الارتبـاط بـين الضـغوط و الصحة ، و على سبيل المثال قام (كاري كوبر Cary Cooper) في خمس دراسات مختلفـة حـول ضغوط العمل لدى الأطباء باستخدام مقياس (Crown Crisp Experimental Index) لقياس الصحة العقلية (Mental Health) كمؤشر للضغوط ، و يتضمن هذا المقياس ستة مقاييس فرعية لقياس أشكال مختلفة من التوتر و الاكتئاب و الهوس (Free Floating Anxiety , Obsessionality , Somatric anxiety , depression , hysterical anxiety) .

و في الدراسة التي قام بها (Ian Deary) ، تم قياس الضـغوط النفسـية (Psycho Logical Distress) باستخدام مقياس مكون من ثلاثة أجزاء (الأعـراض الجسـمية Somatic Symptoms) (التوتر و الأرق Anxiety/ Insommia) ، (خلل السلوك الاجتماعي Social Dysfonction).

وكذلك في دراسة قامت بها (هدى صقر) على رجال الأعمال في مصر تـم قيـاس الأعـراض النفسية للضغوط ، و شملت :

- الأعراض النفسية : الفتور و اللامبالاة و الاكتئاب و الملل و السأم ، و عدم الرغبة فـي العمـل و الإحباط ، و عدم الرضا عن النفس ، مستوى الإنجاز و سرعة الغضب و الانفعال و النسـيان و صعوبة التركيز و القلق و الخوف من المستقبل .

- الأعراض الجسمانية : الصداع ، ضيق التنفس ، التعب ، القابلية للمرض ، فقدان الشهية و غيرها .

بالإضافة إلى مختلف القياسات الموضوعية للضغوط التي تجرى في المخابر و تشمل :

- قياس النشاط الكهربائي للمخ عن طريق مخطط عمل الدماغ (E.E.G) و سرعة خفقان القلب بواسطة مخطط القلب الكهربائي (Electro Cardiogramme (E.C.G ، و الطاقة العضلية بواسطة مخطط الطاقة العضلية (Electro Myogramme (E.M.G و استجابة الجلد للكهرباء الناتجة عن التفاعل الكيميائي و قياس ضغط الدم و الهرمونات الادرينالية و الوظائف المعدية و المعوية .

والاختبار الأكثر استعمالاً في الولايات المتحدة الأمريكية هو إستبيان التقييم الذاتي لحالات القلق State of anxiety scale self evaluation و هذا الاستبيان يحتاج إلى مختص لتفسير نتائجه .

4-12/الاستراتيجيات الوقائية و العلاجية لمقاومة الضغط النفسي :

للتخفيف من آثار العوامل الضاغطة التي يواجهها الفرد في حياته اليومية ، أي مساعدته على السيطرة عليها ، الحد منها ، أو إدارتها و تحملها و التكيف معها ، تناول المهتمون بالضغط النفسي استراتيجيات وقائية و علاجية كثيرة .

ذكر لوكية Lokia أهم الاستراتيجيات الشخصية التي يستخدمها الفرد للتقليل من الضغط النفسي ، و لخصها فيما يلي :

- استراتيجيات التحكم الانفعالي : و التي تتضمن الميكانيزمات الدفاعية لدى الفرد كالإنسحاب (لتعزيز قواه الجسمية و الفكرية) ، التخيل (أحلام اليقضة) ، الإنكار، التعويض ، النكوص و العقلنة.
- استراتيجيات مقاومة الضغط النفسي : و يهدف هذا النوع من الاستراتيجيات إلى تعزيز قدرة الفرد في مواجهة المواقف الضاغطة للتقليل من آثارها ، كالوقاية الصحية (حياة يومية منتظمة ، فترات راحة بعد القيام بمجهودات معينة ، تغذية سليمة ، ممارسة النشاطات الرياضية و التقليل من استهلاك المنبهات (التبغ ، الشاي ... الخ) ،الاسترخاء ، السند الاجتماعي (للتعبير عن الآراء و الانفعالات في جو اجتماعي متفهم) .
- استراتيجيات المواجهة و مقاومة المواقف الضاغطة[101] .

و جلها استراتيجيات عملية تهدف إلى مواجهة المواقف الضاغطة قصد التخلص من القلق و الضغط المستمر ، و يلخصها زيلاقي و ولاس في الجدول التالي[102].

الجدول رقم (8) يعرض أهم استراتيجيات التعامل مع الضغط حسب زيلاقي و ولاس

الاستراتيجيات الفدية	الاستراتيجيات التنظيمية
ü الكشف الطبي . ü التمارين الرياضية . ü الراحة و الاسترخاء . ü اهتمامات خارجية . ü التأمل . ü الوعي الذاتي . ü فرص عمل بديلة .	ü تعديل و تنقيح أساليب الاختيار و التوظيف . ü برامج تدريبية حديثة . ü إعادة تصميم الوظائف . ü برامج مساعدة العاملين .

و من طرق و استراتيجيات الوقاية و العلاج من آثار الضغط النفس ، يقدم لنا الموروث العلمي ما يلي :

4-12-1/ الطاقة الروحية :

اعتن القرآن الكريم و السنة النبوية في تربيتهما للإنسان بتقوية الجانب الروحي فيه ، و ذلك ببث الإيمان في نفسه ، فإن قوي إيمان الإنسان و قويت علاقته بربه انطلقت طاقته الروحية و أمدته بقوة خارقة تؤثر في جسمه و نفسه تأثيراً كبيراً ، فتبعث فيه القوة و النشاط و تشفيه مما يعانيه من ضعف أو مرض ﴿ و ننزل من القرآن ما هو شفاء و رحمة للمؤمنين ﴾ الإسراء ، الآية 82 .

﴿ ألا بذكر الله تطمئن القلوب ﴾ الرعد ، الآية 28 .

و روى النعمان بن بشير τ حديثاً عن رسول الله (ρ) جاء فيه : " ألا و إن في الجسد مضغة إذا صلحت صلح الجسد كله ، و إذا فسدت فسد الجسد كله ، ألا و هي القلب " رواه البخاري ومسلم .

إن الإيمان بالله(Y) و توحيده و عبادته يؤدي إلى الاستقامة في السلوك ، و فيه وقاية و علاج من الانحراف و الشذوذ و المرض النفسي ، فالمؤمن المتمسك بدينه يراعي الله تعالى في كل أقواله و أفعاله ، و يكون إيمانه عاصماً له من الانحراف و الشذوذ ، و واقياً له من المرض النفسي .

فالإيمان الصادق بالله تعالى يخلص الإنسان من مثل هذه الانحرافات في السلوك ، و قد روى أبو هريرة عن رسول الله (ρ) حديثاً جاء فيه « ... و لا يجتمع في قلب عبد الإيمان و الحسد » أخرجه مسلم،النسائي ،أبو داود .

إن الإيمان بالله(ρ) و الإخلاص في عبادته و الاعتماد عليه و الرضا بقضائه و قدره ، يخلص المؤمن من القلق الناشئ عن الشعور بالذنب ، و يبعث في نفسه الطمأنينة و الأمن النفسي ﴿ الذين آمنوا و تطمئن قلوبهم بذكر الله ألا بذكر الله تطمئن القلوب ﴾ الرعد ، الآية 28 .

إن الإيمان بالله تعالى و التمسك بالتقوى و الاستقامة في السلوك ، يبعث في الإنسان الشعور بالأمن النفسي و بالرضا و الانشراح و السعادة لما وعد الله تعالى به المؤمنين من حياة طيبة في الدنيا و ثواب عظيم في الآخرة .

﴿ من عمل صالحا من ذكر أو أنثى و هو مؤمن فلنحيينه حياة طيبة و لنجينهم أجرهم بأحسن ما كانوا يعملون ﴾ النمل ، الآية 97 .

عن أبي عمرو ، و قيل : أبي عَمرَةَ ، سفيان بنِ عَبدِ الله τ قال : قلت : يا رسول الله قل لـي في الإسلام قَولاً لاَ أسأل عنه أَحَدًا غيرك .قال : قل : آمنت بالله ثم استقم .رواه مسلم .

و إن عدم الإيمان بالله تعالى ، و عدم التمسك بالتقوى و أداء العبادات و الانكباب على ملذات الدنيا و الانقياد وراء أهواء النفس و شهواتها ، إنما يؤدي إلى ضنك المعيشة و إلى الشعور بالتعاسة ، قال الله تعالى : ﴿ و من أعرض عن ذكري فإن له معيشة ضنكا و نحشره يوم القيامة أعمى ﴾ طه ،الآية 124.

و عن أنس بن مالك قال : قال رسول الله (ρ) : « من كانت الآخرة همه جعل الله غناه في قلبه و جمع شمله و أتته الدنيا و هي راغمة ، و من كانت الدنيا همه جعل الله فقره بين عينيه و فرق عليه شمله ، و لم يأته من الدنيا إلا ما قدِر له » .

و صدق الإمام الشافعي حين قال :

سهرت أعين و نامت عيـون	في أمور تكون أو لا تكونُ
فادرَإِ الهم ما استطعت عن النفـ	ـس فحملانك الهموم جنونُ
إن رباً كفاك بالأمس ما كا	ن سيكفيك في غدٍ يكونُ

4-12-2/ <u>الصلاة</u> :

يؤكد الطب العقلي أن الصلاة و الإيمان العميق يقللان من تأثيرات المشاغل و القلق ، فللصلاة تأثير كبير و فعال في علاج الإنسان من الهم و القلق ، فوقوف الإنسان في الصلاة أمام ربه في خشوع و تضرع و في تجرد كامل عن مشاكل الحياة ، إنما يبعث في نفس الإنسان الهدوء و السكينة و الاطمئنان و يقضي على القلق ، و توتر الأعصاب الذي أحدثته ضغوط الحياة و مشكلاتها ، و كان الرسول (ρ) يلجأ إلى الصلاة كلما واجهته مشكلة أهمته ، حيث كان يقول لبلال حين يحين وقت الصلاة « يا بلال أرحنا بالصلاة » أخرجه أحمد.

فهذا الحديث يشير إلى أهمية الصلاة في بث الهدوء و السكينة في النفس مما يجعل للصلاة تأثيرًا علاجيًا هامًا في التخلص من الهم و القلق ، و قد أمر الله عز و جل بالاستعانة بالصلاة إذا ما أحاطت بنا المشكلات و ثقلت علينا الهموم ، قال تعالى : ﴿ و استعينوا بالصبر و الصلاة و إنها لكبيرة إلا على الخاشعين ﴾ البقرة ، الآية 45.

إن اتصال الإنسان بربه سبحانه و تعالى أثناء الصلاة يمده بطاقة روحية كبيرة يكون لها تأثير كبير في إحداث تغييرات هامة في بدن الإنسان و في نفسه ، فقد تؤثر هذه الطاقة الروحية في البدن فتزيل توتراته و تقضي على ضعفه و تشفي أمراضه من خلال حركاتها و خشوعه سائلا الله بعظيم الأدعية .

و كان الرسول (ص) يعلم الصحابة الاستعانة بالصلاة لقضاء أمورهم و حل ما يجابههم من مشكلات (صلاة الحاجة ، الاستسقاء ، الاستخارة ، التوبة ، الكسوف ...) .

قال ابن القيم الجوزية رحمه الله في وصف فوائد الصلاة : « أما الصلاة فشأنها في تفريح القلب و تقويته و شرحه و ابتهاجه و لذته أكبر شأن ، و فيها من اتصال القلب و الروح بالله و قربه و التنعم بذكره و الابتهاج بمناجاته ، و الوقوف بين يديه و استعمال جميع البدن و قواه و آلاته في عبوديته ، و إعطاء كل عضو حظه منها و انشغاله عن التعلق بالمخلوق و ملابستهم و مجاورتهم ، و انجذاب قوى قلبه إلى ربه و فاطره ، و راحته من عدوه حالة الصلاة ، ما صارت به من أكثر الأدوية و المفرحات و الأغذية التي لا تلائم إلا القلوب الصحيحة ، و أما القلوب العليلة كالأبدان العليلة لا تناسبها الأغذية الفاضلة ...» .

4-12-3/ العلاجات الفيزيائية :

كالعلاج بالماء أو التدليك ، فاستخدام الماء بجميع الصور و في درجات حرارة مختلفة كالحمامات و دوش الماء (المرش) أو البخار و التعريق في المعرقات تعطي كلها أحسن النتائج ، و قد تطور أسلوب العلاج العلمي بالماء كثيرًا ، فتنبيه الأعصاب السطحية للجلد بواسطة دوشات الماء له تأثير مباشر و عام على الجهاز العصبي المركزي ، و هذا الأسلوب سهل التطبيق و بإمكانه إزالة حالة الإعياء و الإجهاد في بدايته أو يؤخر ظهوره .

و مثل العلاج بالماء يحسن التدليك للدورة الدموية ، كما يعتبر عاملا هامًا في تحقيق الاسترخاء ، لأنه ينبه مثلما يهدئ ، و يساعد في إزالة السموم ، و بهذه الصورة يؤثر مباشرة في حالة التعب ، خاصة التعب الفكري ، فالدماغ يتلقى – أثناء عمله – كمية كبيرة من الدم ، فيزداد الضغط الشرياني في الدماغ أثناء العمل ، و هذه الظاهرة تعتبر سوية ، لكن بإمكان التنظيم السيئ للفعالية الفكرية أن يؤدي إلى ارتفاع مرضي في ضغط الدم ، و التدليك في هذه الحالة يعيد الدورة الدموية إلى حالتها الطبيعية ، و يستحسن أن يقوم به أخصائيون في التدليل[103] .

فالمدلك المدرب سيكون قادرًا على تشخيص ما يعانيه المريض عبر اللمس ، و هو يستطيع أن يصغي إلى التوتر و الضغط عبر بنية الجلد و العضلات المعقدة و المفاصل المتيبسة ، و الاحتقان و الورم ، يجب أن تكون جميعًا واضحة بالنسبة إلى المدلك الجيد ، و حركات التدليك (التمسيد ، العجن ، السحب) تزيل سموم الجسم من جراء هذه الاعتلالات ، محسنة الدورة الدموية ، و التصريف اللنفاوي ، و عقب تحديد أو تعيين هذه التوترات و نقاط الضعف بدقة و الإراحة منها ،يترك المريض و هو يشعر أنه مسترخ و منشط .

4-12-4/الصحة البدنية :

* النشاط الرياضي :

تعد التمارين الرياضية وسيلة ناجعة من وسائل التقليل من شدة الضغط النفسي و التوتر الواقع على الفرد ، من الناحيتين الجسدية و النفسية ، فقد أوضح جوزاف كنيدي[104](Joseeph Kennedi) أن التمارين الرياضية مهما كانت بسيطة أو معقدة ليست مجرد تنمية عضلات فحسب ، بل هناك أهم من ذلك بكثير و هو الرضا النفسي الذي ينبعث من شعور الفرد بأن الآلة الإنسانية تؤدي وظائفها بمهارة و بتوجيه و بنجاح .

لذلك فإن مجرد قيام الفرد بحركات رياضية تسمح لجسمه بالتقاط كميات معتبرة من الأوكسجين تسهل نشاط الدورة الدموية و تحسن عملها ، كما تسمح للعضلات بفرز الفضلات و التراكمات من ثاني أكسيد الكربون ، و بالتالي تحسن تدفق الدم إلى عضلات القلب و إلى الدماغ و بشكل كاف و منتظم ، و يقترح المؤلفون الأمريكيون في هذا الصدد رفع الفرد لرجليه كل ساعة مدة عشر دقائق إلى مستوى الورك[105] .

كما عادت تقنيات التربية البدنية الممارسة في الصين قديمًا إلى الظهور و الاستعمال في الوقت الحاضر و أثبتت نجاعتها في مكافحة الإعياء ، و تتألف من تمارين تنفسية تبدأ بالاستلقاء على الجانب مع ثني الساق أو بالبقاء في وضع الجلوس مع ثني الساقين (وضع التربع) ،و إسناد الراحتين على الجزء الأسفل من البطن و مع الضغط عليه أثناء الشهيق ، يستغرق هذا التمرين بين دقيقتين و عشر دقائق ، يجري خلالها التنفس من الأنف ، حيث يبدأ بتكرار شهيق سطحي جدًا ، ثم يحاول الفرد تعميق كل حركة تنفسية شيئًا فشيئًا ، و بعد بلوغ الحركة الأعماق يجري إنقاص الشهيق بالتدريج .

و يضيف الأطباء الصينيون إلى تمارين التنفس التدليك اليومي للجلد صباحًا أثناء الاغتسال فيوصون بتدليك جلد الوجه و الصدر و العنق و الذراعين و الساقين و البطن تدليكًا ناعمًا تحت المرش ، و يختلف اتجاه التدليك الموافق للشهيق عن الموافق للزفير ، و على الفرد أن ينفصل – أثناء أدائه للتمارين – عن كل ما يحيط به لكي يركز انتباهه على الأفعال المنعكسة للجهاز العصبي ، و يؤدي

تنفيذ هذه التمارين المعقدة بشكل صحيح إلى نوع من التحكم في الجهاز العصبي ، كما أنهـا ذات مفعـول عجيب في حالات الأرق .

و حتى يصل الفرد إلى نتائجه الطيبة ، أي بلوغ السيطرة التامة على الجسم يوصـي المؤلفـون الصينيون بعدم التوقف عنها إذا ما بدأت حتى يتم له ذلك[106] .

كما تعتبر تمارين الإيروبيك Aerobic من التمارين التي تقلل من مخاطر ارتفـاع ضـغط الـدم و التشنج العضلي ، كما تلطف بعض آلام الظهر و تخفف القلق و الاكتئاب ، و سواء أكانت هذه التمارين على هيئة مشي بطيء أو سريع أو على هيئة رقص ، فإنها تستمر حوالي نصف ساعة يتم خلالها جعـل القلب يسرع بشكل معتدل و ينشط التنفس و أكسدة الأنسجة .

و قد طرحت عدة تفسيرات لأثر هذه التمارين ، و من بين ما قيل أن هذه الأخيرة تطلق هرمونـات الأندروفين في المخ ، و هو هرمون يحدث بطبيعته تأثيرًا مماثلاً لتأثير الأفيون ، بحيث ينخفض الشـعور بالألم ، و يعطي إحساسًا بحالة جيدة ، و يبدو أيضًا أن الأشخاص الأكثر لياقة من الناحية البدنية هم الأكثر قدرة على مقاومة الضغوط النفسية .

4-12-5/ الصحة النفسية :

الحالة النفسية تؤثر على إنتاجية العامـل و علـى مقـدار تعرضـه للضـغوط و الحـوادث فـي العمل ، و على ذلك فمن الحكمة توفير جو صحي من الناحية النفسية و العقلية للعمال ، و العمل على حل مشاكلهم و إعطائهم حقوقهم ، و في الجو الصحي لمكان العمل ينبغي تشجيع جميع أوجه النشاط الرياضي و الثقافي و الاجتماعي ، و العمل على محاربة العادات السيئة ، كإدمان الخمور و المخـدرات و السـهر و المقامرة ، و يحتاج العمال إلى ضرورة توفير الرعاية النفسية للتخلص من الشعور بالتعب و الملل مـن ممارسة الأعمال الرتيبة ، التي قد تؤدي إلى إصابة العامل بالتشنجات العضـلية ، و قـد تـؤدي الإدارة السيئة إلى إصابة العامل بالقلق و التوتر حين تلاحقه الإدارة مطالبة إياه بزيادة إنتاجه بما يفـوق طاقتـه فيشعر بالتوتر .

ضف إلى كل هذه الاستراتيجيات الوقائية و العلاجية ما يلي :

الاسترخاء الذاتي التركيزي لشولتر (relaxation Autogène) الاسترخاء التدريجي لجاكبسـون (Relaxation progressive) ، الاسترخاء بواسطة التـربية الطـبية للدانمركيـة جـوردا ألكسـندر (Réducation Medicale) ، السوفرولوجيا (Sophrologie) – إعادة توازن الفرد مـع بيئتـه –

الطب التجانسي (Homéapatie) ، العلاج بالأشعة الملونة (Chromatothérapie) ، العلاج بالماء (Hydrothérapie) ، العلاج بالإبر (Acupuneture) العلاج النفسي ، العلاج المعرفي ، الضـــحك و التغذية الراجعة الحيوية (107).

هوامش و مراجع الفصل الرابع

(1).حسن الموسوي(1998):"الضغوط النفسية للعاملين في مجال الخدمة النفسية:دراسة عاملية"،المجلة التربوية ، مج12 ، ع47 ، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت ، ص101 .

(2).الهاشمي لوكيا(2002):"الضغط النفسي في العمل:مصادره، أثاره وطرق الوقاية" ،مجلة أبحاث نفسية وتربوية ،ع00 ، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية ، قسم علم النفس ، جامعة منتوري-قسنطينة ،ص10 .

(3).المرجع نفسه ، ص11 .

(4).خضر عباس بارون(1999):"دراسة في الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل" ، المجلة التربوية ، مج13،ع52 ، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت ، ص57 .

(5).حسن الموسوي: المرجع السابق ، ص101 .

(6).عبد الرحمان بن أحمد هيجان(1998):"ضغوط العمل:منهج كامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها" ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ص75 .

(7).المرجع نفسه ، ص78 .

(8).خضر عباس بارون:المرجع السابق ، ص59 .

(9).عمار الطيب كشرود(1995):"علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث:مفاهيم، نماذج ونظريات"، المجلد الثاني ، جامعة قاريونس ، بنغازي ، ص102 .

(10).Jean.Benjamamin Stora :"le stress ,Que sais je ? edtion dahlab ,2ed, paris ,1993,p03.

(11).حسين حريم(2004):"السلوك التنظيمي:سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال "، مكتبة العبيكان ، عمان ،ص84 .

(12).عمار الطيب كشرود:المرجع السابق ، ص ص303-304 .

(13).رفاعي محمد رفاعي(1998):"السلوك التنظيمي" ،المطبعة الكمالية ،القاهرة ، ص ص253-255 .

(14).أندرودي سيزلاقي ،مارك جي ولاس(1991):"السلوك التنظيمي والأداء " ، ترجمة جعفر أبو القاسم جعفر ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ص180 .

(15).ناصر محمد العديلي(1993):"السلوك التنظيمي:منظور كلي مقارن" ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ،ص109 .

(16).عسكر سمير أحمد(1988):" متغيرات ضغوط العمل :دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة " الإدارة العامة ، ع60 ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ص10 .

(17).المرجع نفسه ، ص9 .

(18).شاكر جار الله الخشالي ، أياد فاضل محمد التميمي(2004):"أثر خصائص العمل على الإجهاد الوظيفي للعـــاملين :دراســـة ميدانيـــة فـــي المستشفيات الأردنية الخاصة"، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية ، مج7 ، ع1 ، ص25 .

(19).حسين حريم(2003):"الضغط النفسي لدى الكادر التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن:دراسة ميدانية"، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية ، مج6 ، ع1 ،ص99 .

(20).خضير كاظم حمود(2002) " السلوك التنظيم " ،دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ،ص ص76-78 .

(21).عسكر سمير أحمد، المرجع السابق ، ص30 .
(22).ناصر محمد العديلي ، المرجع السابق ، ص115 .
(23).لطفي راشد محمد(1992):"نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها " ،الإدارة العامة ،مج32 ،ع75 ، معهد الإدارة العامة ،الرياض ، ص75 .
(24).المرجع نفسه ، ص 76 .
(25).ميخائيل أسعد يوسف(1982):"التخلص من التوتر النفسي" ، المكتبة الأنجلو مصرية ،القاهرة ،ص14 .
(26).الهاشمي لوكيا:في نوال حمداش:"الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة الجزائرية واستراتيجيات التعامل معه "، أطروحة دكتوراه دولة ، إشراف الهاشمي لوكيا ، معهد علم النفس ، جامعة منتوري-قسنطينة ، 200/2003 ، ص ص94-95 .
(27).حسين حريم(2004): المرجع السابق ، ص284 .
(28).لطفي راشد :المرجع السابق ، ص ص 75-76 .
(29).سمير شيخاني(2003):"الضغط النفسي:طبيعته ، أسبابه ،المساعدة الذاتية ، المداواة " ،دار الفكر العربي، بيروت، ص ص15-18 .
(30).ناصر محمد العديلي : المرجع السابق ، ص253 .
(31).حسين حريم: المرجع السابق ،ص287 .
(32).عبد الرحمان أحمد هجان:المرجع السابق ، ص ص56-62 .
(33).حسين حريم(2004):المرجع السابق ، ص56 .
(34).رفاعي محمد رفاعي:المرجع السابق ، ص ص264-265 .
(35).مهدي زويلف ، علي العضايلة(1996):"ادارة المنظمة:نظريات وسلوك " ،دار مجدلاوي ، عمان ، ص25 .
(36).أحمد زكي بدوي(1984):"معجم مصطلحات العلوم الإدارية :إنجليزي ، فرنسي ،عربي" ،ط1،دار الكتاب اللبناني،بيروت، ص379 .
(37).كامل محمد محمد عويضة(1996):"علم النفس الشخصية " ، دار الكتب العلمية ،بيروت ، ص146 .
(38). Battero:psychiatrie de l'adulte ,ed Mzloine,paris ,1992 .
(39).زهير الصباغ(1999):"مستويات ضغوط العمل بين الممرضين القانونيين :دراسة مقارنة بين المستشفيات العامة والخاصة " ، مجلة البصائر ، مج3 ، ع2 ، الكويت ، ص105 .
(40).نوال حمداش: المرجع السابق ، ص ص157-158 .
(41).ناصر محمد العديلي : المرجع السابق ، ص123 .
(42).خليل الشماع ، خضير كاظم حمود(2000):"نظرية المنظمة " ، دار المسيرة للنشر والتوزيع،عمان ، ص32 .
(43).كامل محمد المغربي(1995):"السلوك التنظيمي" ،دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع،عمان ،ص55 .
(44).حلمي المليجي(2004):"علم النفس المعرفي " ، دار النهضة العربية ، ط1 ،بيروت ،ص ص97-98 .
(45).إجلال محمد سري(2003):"الأمراض النفسية الاجتماعية " ،ط1 ، عالم الكتب ،القاهرة ، ص23 .
(46).المرجع نفسه ، ص ص25-25 .
(47).ناصر محمد العديلي: المرجع السابق ، ص120 .
(48).المرجع نفسه ، ص ص24-25 .
(49).حامد عبد السلام زهران (1997):"الصحة النفسية والعلاج النفسي " ، ط3 ،عالم الكتب ، القاهرة ،ص85 .
(50).حسين حريم(2004): المرجع السابق ، ص292 .
(51).فاروق السيد عثمان(2001):"القلق وإدارة الضغوط النفسية " ، دار الفكر العربي ، القاهرة ،ص128 .
(52).حسين حريم(2004):المرجع السابق ، ص293 .
(53).حنان عبد الرحيم الأحمدي(2002):"ضغوط العمل لدى الأطباء :المصادر والأعراض" ، بحث ميداني في المستشفيات الحكومية و الخاصة بالرياض ، مركز البحوث ،معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ص ص50-51 .
(54).فاروق السيد عثمان : المرجع السابق ، ص45 .
(55).جولمان دانيال(2000):"الذكاء العاطفي" ،ترجمة :ليلى الجبالي ،محمد يونس ، سلسلة عالم المعرفة ،ع262 ، المجلس الوطني للثقافة والفنون والأداب ، الكويت ص .
(56).العسوي عبد الرحمان(د.ت):"سيكولوجية الجسم والنفس "، دار الراتب الجامعية ، بيروت ،ص128 .
(57).حسن الموسوي:المرجع السابق ، ص207 .

(58).سمير شيخاني: المرجع السابق ،ص .
(59).الهاشمي لوكيا: المرجع السابق ، ص.
(60).خضر عباس بارون (1999):دراسة في الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل " ، المجلة التربوية ، مـــج13 ،ع52 ، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت ، ص240 .
(61).لينارت ليفي(1995):"التوتر في الصناعة:أسبابه وأثاره والوقاية منه"،ترجمة رزق سند إبراهيم،دار النهضة العربية،بيروت ص ص47-48
(62).لطفي راشد محمد: المرجع السابق ، ص ص83-84 .
(63).فايز الزغبي ، محمد عبيداد (1997):"أساسيات الإدارة الحديثة "، ط1 ،دار المستقبل ، عمان ،ص107 .
(64).عبد الوهاب سويسي(1995):"أهمية المشاركة في تصميم الهيكل التنظيمي من منظور نظامي"،أطروحة ماجستير ، معهد العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر ،ص113 .
(65). AlainBlanchet&A.Trgnon(1994):"la psycologie des groups",Nathan,paris ,p48.
(66). Froncois Kourilsky –Blliard(1999) "du dèsir au plaisir de chengment" ,2ed ,Dund , paris , pp 8-9.
(67) Cloude Lafaye(1996) : "la psycologie des organisations " ,Nathan , paris , p60 .
(68).كوكس: في حسين حريم(2004): المرجع السابق ، ص395 .
(69).المرجع نفسه ، ص397 .
(70).الهاشمي لوكيا(2002):المرجع السابق ، ص ص 19-20 .
(71).المرجع نفسه ، ص20 .
(72).فاروق السيد عثمان(2001):"القلق وإدارة الضغوط النفسية " ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ص128 .
(73).سمير شيخاني : المرجع السابق ، ص ص18-19 .
(74).المرجع نفسه ، ص22 .
(75).كامل محمد عويضة : المرجع السابق ، ص131 .
(76).الهاشمي لوكيا : المرجع السابق ،
(77).سمير شيخاني : المرجع السابق ، ص20 .
(78).كامل محمد عويضة : المرجع السابق ، ص137.
(79).سمير شيخاني : المرجع السابق ، ص22 .
(80).الهاشمي لوكيا: المرجع السابق ،ص 17 .
(81).سامر جميل رضوان(2000):"عندما يتمرد الجسد" ، مجلة العربي ، ع505 ، الكويت ، ص62 .
(82).كامل محمد عويضة : المرجع السابق ، ص140 .
(83).سمير شيخاني: المرجع السابق ، ص 21 .
(84).كامل محمد عويضة : المرجع السابق ، ص145 .
(85).المرجع نفسه ، الصفحة نفسها .
(86).سمير شيخاني : المرجع السابق ، ص22 .
(87).كامل محمد عويضة : المرجع السابق ، ص142 .
(88).سامر جميل : المرجع السابق ، ص63 .
(89).شيدلر هاربي(1992):"ألام الرأس : الأسباب والعلاج " ، ترجمة غسان سنو ، ط1 ، دار الهدى عين مليلة ، ص55 .
(90).سمير شيخاني : المرجع السابق ، ص23 .
(91).كامل محمد عويضة : المرجع السابق ، ص146 .
(92).سمير شيخاني : المرجع السابق ، ص24 .
(93).كامل محمد عويضة : المرجع السابق ، ص147 .
(94).سامر جميل رضوان : المرجع السابق ، ص64 .
(95).كامل محمد عويضة : المرجع السابق ، ص149 .
(96).سامر جميل رضوان : المرجع السابق ، ص64 .
(97).سمير شيخاني : المرجع السابق ، ص30 .
(98).كامل محمد عويضة : المرجع السابق ، ص149 .

(99).الهاشمي لوكيا: المرجع السابق ، ص20 .

(100).عبد الحميد عبدوني : المرجع السابق ، 216 .

(101).الهاشمي لوكيا: المرجع السابق ، ص21 .

(102).المرجع نفسه ، ص22 .

(103).سمير شيخاني : المرجع السابق ، ص15 .

(104).جوزاف كنيدي : في بن زروال : المرجع السابق ، ص88 .

(105).الهاشمي لوكيا : المرجع السابق ، ص35 .

(106).المرجع نفسه ،الصفحة نفسها .

(107).المرجع نفسه ، ص21 .

5-1/عينة البحث :

إن الهدف الرئيس للبحث هو التعرف على مصادر الضغط النفسي ومستوياته لدى الأستاذ الجامعي في جامعة منتوري – قسنطينة ، لذلك فإن من الملائم أن يتم إجراء البحث على عينة ممثلة لخصائص المجتمع للتمكن من تعميم النتائج على هذا المجتمع .

في البداية قمنا بإحصاء مجتمع البحث عن طريق معلومات أخذت من "مصلحة التخطيط و التوجيه و الإحصائيات " بجامعة منتوري – قسنطينة ، حيث كان مجتمع البحث مقدر بـــ 1915 أستاذ دائم ، وقد قمنا باختيار عينة البحث وفق المنحى الآتي :

- تم اختيار عينة عشوائية طبقية تمثل 16.81% من المجتمع الأصلي أي توافق 322 أستاذ دائم .
- لتجانس طبقات المجتمع (كلية إنسانية ، كلية علمية) تم اختيار عينة فرعية عشوائية من كل طبقة بحيث أن العينات الفرعية مجتمعة تكون العينة الطبقية العشوائية .
- وحدة العينة هو الأستاذ الجامعي الدائم و تكراراتهم و نسبتهم المئوية حسب توزيعهم على نمط الكلية ممثل في الجدول رقم (9)

جدول رقم (9) يمثل توزيع العينة حسب نمط الكلية

نوع الكلية	التكرار	النسبة المئوية	المجتمع الأصلي	العينة الفرعية العشوائية	النسبة المئوية	العينة العشوائية الطبقية	النسبة المئوية
إنسانية	547	%28.56	1915	92	%16.81	322	%16.81
علمية	1368	%71.43		230	%16.81		

أما توزيع عينة البحث حسب المتغيرات الشخصية و المهنية ممثلة في الجداول رقم (10،11،12)

جدول رقم (10) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس / نوع الكلية	ذكور	إناث	المجموع الكلي
إنسانية	62	30	92
علمية	156	74	230
المجموع	218	104	322

جدول رقم (11) يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة الأكاديمية

الرتبة / الكلية	أ.د	أ.م	أ.م.د	أ.مساعد	مساعد	المجموع الكلي
إنسانية	9	12	44	18	9	92
علمية	23	38	121	41	7	230
المجموع	32	50	165	59	16	322

جدول رقم (12) يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخدمة

س.الخدمة / المجموع	0-10	10-20	20 فأكثر
322	125	154	143

5-2/ منهج البحث :

لتحقيق أهداف البحث تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي ، فهو يتعدى جمع البيانات و تفريغها و تبويبها ، بحيث " يقوم بفحص الموقف المشكل و دراسته دراسة وافية "[1] انطلاقًا من تحديد مشكلة البحث و وضع الفروض ، و تسجيل الافتراضات التي بنيت عليها فروضهم و إجراءاتهم و اختيار عينة البحث، و اختيار أساليب جمع المعلومات و البيانات أو إعدادها ، و وضع قواعد لتصنيف البيانات تتسم بعدم الغموض و ملائمة الغرض من البحث ، و القدرة على إبراز أوجه التشابه أو الاختلاف أو العلاقات ذات المغزى ، و في الأخير تحليلها و تفسيرها في عبارات واضحة محددة[2] .

و من ثمة ، يعتبر هذا البحث من الأبحاث الوصفية التحليلية ، و التي تعتمد على الوصف الكمي لتحديد استجابات أفراد العينة على بنود الاستبيان ، و التعرف على مصادر الضغط النفسي ومستوياته و مقارنتها وفقًا لإدراك أفراد العينة مدى أهميتها في شعورهم بالضغط النفسي حسب المتغيرات الشخصية والمهنية (الجنس ، نوع الكلية ، الرتبة الأكاديمية ، مدة الخدمة) .

5-3/ الطرائق الإحصائية المستخدمة :

لتحقيق أغراض البحث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية و التي من خلال نتائجها تم التحليل و التفسير و ذلك كما يلي :

5-3-1/ الدرجة الخام :

لتحديد مستوى الضغط النفسي تم تحويل التكرارات المرتبطة بالمصادر إلى درجات خام ، حيث أعطيت 3 نقاط لكل مصدر يسهم بدرجة كبيرة ، و نقطتين لكل مصدر يسهم بدرجة متوسطة ، و نقطة واحدة للمصدر الذي يسهم بدرجة قليلة .

فصار لكل فرد من أفراد العينة درجة خام ، صنفت هذه الدرجات في ثلاث فئات تكافـــئ كل فئة مستوى معيناً من الضغط النفسي حسب ما يظهر في الجدول التالي :

الجدول رقم (13) يمثل مستويات الضغط النفسي و ما يكافئها من درجات

فئات الدرجات	مستوى الضغط النفسي
55-95	منخفض
95-135	متوسط
135-175	عال

5-3-2/ النسبة المئوية :

لعرض السمات الأساسية لأفراد عينة البحث و مدى تمثيلها في العينة ، و لحساب عدد الأفراد المنتمين لكل فئة من فئات مستويات الضغط النفسي عن طريق المعادلة التالية :

$$? \% = \frac{س \times 100}{\quad}$$

ن

حيث : س : هو عدد الأفراد المنتسبين إلى فئة معينة .

ن : أفراد العينة الذين استجابوا على المصادر .

و لتحديد أهم مصادر الضغط النفسي تم حساب تكرار الإجابات و نسبها المئوية :

$$\% ? = \frac{\text{س} \times 100}{\text{ن}}$$

حيث: س : هو التكرار

ن : هو مجموع أفراد العينة الذين استجابوا على محور معين .

5-3-3/<u>المتوسط الحسابي</u>:

بعد حساب النسبة المئوية لتحديد أهم المصادر تم حساب متوسط درجة إسهام المصادر في إحداث الضغط النفسي عن طريق المعادلة التالية[3] :

$$? = \frac{(\text{د.ك} \times 3) + (\text{د.م} \times 2) + (\text{د.ق} \times 1)}{\text{مجموع أفراد العينة الذين اجابوا على المحور}}$$

حيث : د.ك : درجة كبيرة .

د.م : درجة متوسطة .

د.ق : درجة قليلة .

5-3-4/<u>المتوسط الوزني</u>:

وفقًا للمعادلة التالية[4] : ? = $\frac{(ن_1 \times س\bar{}_1) + (ن_2 \times س\bar{}_2)}{ن_1 + ن_2}$

حيث : $ن_1$: عدد أفراد العينة الأولى .

$س\bar{}_1$: المتوسط الحسابي للعينة الأولى .

$ن_2$: عدد أفراد العينة الثانية .

$س\bar{}_2$: المتوسط الحسابي للعينة الثانية .

5-3-5/<u>معامل الارتباط بيرسون</u> :

لحساب ثبات أداة القياس تم حساب معامل ارتباط بيرسون الذي يقيس مدى اتساق العبارات فيما بينها وفق المعادلة التالية[5] :

$$R = \frac{N \sum (X.Y) - (\sum X . \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2].[N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

حيث :

N : عدد الأفراد

$\sum (X.Y)$: مجموع (درجات التطبيق الأول في درجات التطبيق الثاني) .

$(\sum X)^2$: مربع مجموع درجات التطبيق الأول .

$(\sum Y)^2$: مربع مجموع درجات التطبيق الثاني .

$\sum X^2$: مجموع مربع درجات التطبيق الأول .

$\sum Y^2$: مجموع مربع درجات التطبيق الثاني .

6-3-5/<u>اختبار (T)</u> :

لاختبار معنوية معامل الارتباط وفق المعادلة التالية[6] :

$$T = \frac{R\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-R^2}}$$

وهي القيمة المحسوبة . أما القيم الجدولية والموافقة لكل درجة حرية ومستوى دلالة ، تأخذ من جدول (ستودنت) الموجود في معظم كتب الإحصاء .

5-3-7/<u>اختبار كا^2</u>:

للوقوف على دلالة الفروق بين الأفراد و التكرارات اعتمدنا على اختبار كا^2 ، الذي يعد من أهم اختبارات الدلالة الإحصائية و هو صالح عندما يكون اختبار العينة كبير و حر ، حيث يتم حسابه من خلال المعادلة الآتية[7] :

$$كا^2 = \frac{(ت_ش - ت_م)}{ت_م}$$

حيث أن :

ت ش : التكرار المشاهد .

ت م : التكرار المتوقع .

و نقارن قيمة كا^2 المحسوبة بقيمتها الجدولية التي تحسب عن طريق حساب :

درجة الحرية ح = (عدد الصفوف – 1) x (عدد الأعمدة – 1) و مستوى الدلالة الذي اختير في هذه الدراسة (0.05) ، و قيم كا^2 الجدولية الموافقة لكل مستوى دلالة موجودة في جدول كا^2 (أنظر الملاحق) .

فإذا كانت قيمة كا^2 المحسوبة أصغر من قيمتها الجدولية ، فإن الفروق الملاحظة ذات دلالة إحصائية ، أما إذا كان العكس فإن الفروق ليس لها دلالة إحصائية .

5-4/ أدوات جمع البيانات :

انطلاقًا من فرضيات البحث و أهدافه و ما استخلصناه من الموروث العلمي للضغط النفسي في الجانب النظري ، و ما توصلت إليه بعض نتائج الدراسات السابقة ، كان لزامًا علينا أن نختار الوسيلة التي تمكننا من جمع البيانات و المعلومات حول مصادر الضغط النفسي ، فاستقر بنا الأمر إلى اختيار الاستبيان الذي يعتبر من أحد الوسائل الأساسية في جمع المعلومات عن أفراد العينة . و يعرف الاستبيان بأنه « سلسلة من الأسئلة أو المواقف التي تتضمن بعض الموضوعات النفسية أو الاجتماعية أو التربوية أو البيانات الشخصية » [8] .

غير أنه يمكن القول بأن البيانات التي يوفرها الاستبيان تكون انطلاقًا مما يقرره المستجوبون لفظيًا و ليس فعليًا ، فهناك من السلوكيات و النشاطات التي لها في بعض الأحيان دور مهم في تحليل البيانات التي يصعب على الاستبيان تحقيقها ، بالإضافة إلى طرائق بناء الاستبيان الذي ليس بالأمر الميسور ... .

أما عن الاستبيان المستخدم في هذا البحث ، فقد تضمن جزأين : الأول منه كان لجمع البيانات الشخصية و المهنية عن أساتذة الجامعة الدائمين ، و قد احتوى على البيانات التالية : الجنس ، السن ، سنوات الخدمة ، نوع الكلية ، الرتبة الأكاديمية .

أما الثاني : فقد تضمن المصادر المحتملة للضغوط ، كانت محل دراسات سابقة بينت خطورتها في شعور الأستاذ بالضغط النفسي في مكان العمل ، و يهدف إلى قياس شعور الأستاذ بالضغط النفسي ، و تتم الاستجابة على هذا المقياس وفق ثلاث خيارات متدرجة (يسهم بدرجة كبيرة، يسهم بدرجة متوسطة ، يسهم بدرجة قليلة) .

5-4-1/بناء الاستبيان :

أما فيما يخص بناء الاستبيان تم الاستفادة من بعض المقاييس التي وردت في الدراسات السابقة و التي أثبتت درجة عالية من الثبات عند استخدامها في البيئة العربية ، و هذا بعد إجراء التعديلات عليها لاستكمال بعض النقص حتى يتماشى و أهداف البحث ، و إعادة الصياغة لبعض عباراته ، و إضافة عبارات أخرى رآها الباحث تخدم الهدف المنشود و ذلك بالشكل التالي :

- مقياس (Ivencevich & Matteson)[9] فيما يتعلق بخصائص الدور و طبيعة العمل ، النمو و التقدم المهني .
- الهيكل التنظيمي ، و، ظروف العمل[10] .
- العلاقة مع الإدارة ، الحوافز[11] .

و قد حكمت من طرف المشرف و وافق عليها كأداة تقيس الغرض المنشود ، و انتهى الاستبيان إلى صورته النهائية المكونة من ستة و خمسين عبارة (56) (أنظر الملاحق) ، و قسم إلى تسعة محاور ، هذه الأخيرة تحتوي على مجموعة من البنود على النحو التالي :

أ/ خصائص و طبيعة العمل : يلخص هذا المحور المشاكل أو الظروف التي تكون مصدر الضغط بالنسبة للأستاذ الجامعي نابعة من الدور المنوط به ، و جوانبه المختلفة ، الحمل الكيفي و الكمي للوظيفة ، ضغط الوقت ، المسؤولية ، عدم توفر الأجهزة و المعدات لأداء الدور ...

و يحتوي هذا المحور على الأسئلة التالية : 23-35-2-54-1-49-55-18-3-48-5-4

ب/ الحوافز : و يضم المحور العبارات المتعلقة بتحفيز الأستاذ على أداء عمله و استثمار كل الطاقات الكامنة له ، بالإضافة إلى العدالة في توزيع منح التربصات بالخارج و نقص الدعم للمشاركة في المؤتمرات و الندوات و البحوث و فيه العبارات التالية : 6-200-30-32-36-37-41

ج/ العلاقة مع الزملاء : وتدور حول نمط و نوعية العلاقة الموجودة بين الأستاذ و زملائه في العمل و تضم العبارات التالية : 7-19-29-38

د/ العلاقة مع الإدارة : تقص فيها الباحث نوع العلاقة الموجودة بين الأستاذ و الإدارة و إلى أي مدى تهتم الإدارة بتوفير حاجات و مطالب الأستاذ ، و دعم مساندة الإدارة للأستاذ و سلبية و إجابية الاتصال و تضم العبارات التالية: 25-16-22-34-44

ه/ العلاقة مع الطلبة : يعتبر الطلبة هدف الفعل التربوي و التعليمي في الجامعة ، و مـــن وجهـــة نظـــر الاتصال فهم المستقبل للرسالة الاتصالية التي يقوم بإرسالها المرسل و هو الأستاذ الجامعي .

و من هذا يطرح في بعض الأحيــــان مشكـــل سوء الاتصال بين الأستاذ و الطـــــلبة خصوصًـــا و أن للرسالة مقصد نبيل يسعى إليه الأستاذ ، فأي عائق يعوق الأستاذ في نجاح العملية الاتصالية يســـبب له توترًا و ضغطًا ، و بالتالي جاءت العبارات في هذا المحور مستقصية تلك الجوانب ،كدافعيـــة الطلبـــة نحو التعلم ، الاحترام و التقدير للأستاذ ، تلبية الطلبة لمطالب الأستاذ ، إلى ضعف التكوين لدى الطلبـــة .
و أرقام العبارات في الاستبيان جاءت كما يلي : 11-40-42-47-50-52

و/ الظروف الفيزيقية للعمل : على اعتبار أن لظروف العمل دور مهم في شعور الأستاذ بالضغط النفسي كما جاء في متن البحث ، فإننا خصصنا عبارات لتلك المصادر : الضوضاء ، الحرارة ، التهوية ... و جاءت أرقام العبارات كما يلي : 8-9-15-21-26-39

ز/ التقدير أو الدعم الاجتماعي : إن نظرة المجتمع لمختلف المهن له دور كبير في شعور الأفراد بالضغط النفسي ، نظرا للتقدير الذي يمنحونه للمهنة و من ثمة إلى شاغلها ، و مهنة التدريس هي واحدة من هاته المهن فجاءت العبارات : 10-20-56- 51 لتقيس شعور الأستاذ بالتقدير في عمله .

ح/ الهيكل التنظيمي : تمحورت عباراته حول مدى مرونة السياسات و الإجراءات المتبعة في اتخاذ القرارات المركزية ، كثرة الإصلاحات و التغييرات في الجامعة ، و عباراته هي : 12-14-31-43-45-46-53

ط/ النمو و التقدم المهني : لكونه هدف كل أستاذ في كل مكان و زمان ، و الضرورة الملحة و المطلب الرئيس الذي ينشده معظم الأساتذة و جاءت عباراته موسومة بالأرقام : 13-17-24-28-33

أما تصميم الإجابة على الاستبيان كان متدرجا من (يسهم بدرجة كبيرة أعطيت لها ثلاث نقاط) (يسهم بدرجة متوسطة منحت لها نقطتين) ، (يسهم بدرجة قليلة نقطة واحدة) .
أما فيما يخص الدرجات العليا و الدنيا على الاستبيان يلخصها الجدول رقم (14)

الجدول رقم (14) يمثل درجات محاور الاستبيان الدنيا والعليا

المحاور	عدد البنود	الدرجة العليا	الدرجة الدنيا
خ . و طبيعة العمل	12	36	12
الحوافز	07	21	07
العلاقة مع الزملاء	04	12	04
العلاقة مع الإدارة	05	15	05
الطلبة	06	18	06
ظروف العمل	06	18	06
التقدير الاجتماعي	04	12	04
الهيكل التنظيمي	07	21	07
النمو و التقدم المهني	05	15	05
الاستبيان	56	168	56

5-4-2/ثبات الاستبيان :

تم التأكد منه باستعمال طريقة التطبيق و إعادة التطبيق بعدة مدة زمنية قدرت بـــ(10) أيام على عينة متكونة من(11) أستاذ جامعي ، عن طريق حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات التطبيقين و كان مساويًا لـــ (0.96) .الجدول رقم (15) .

ولاختبار معنوية معامل الارتباط تم حساب (t) =10.28 ، وعند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 9 ، (t) الجدولية = 2.26 وهي اقل من المحسوبة ، و بالتالي R معنوي ولم يكون نتيجة للصدفة.

5-4-3/ صدق الاستبيان :

للتأكد من صدق الاستبيان ، اعتمدنا على طريقة صدق المحكمين ، حيث تم عرض بنود الاستبيان المتعلق بمصادر الضغط النفسي على مجموعة من أساتذة علم النفس في جامعة منتوري – قسنطينة وتمت الاستفادة بمجموعة من الملاحظات الهامة حول ما تضمنته أداة القياس من عبارات ، كما تم حساب الصدق الذاتي والذي يساوي مربع الثبات وكانت قيمته مساوية لـــ(0.97) وهو صدق عال مناسب لأغراض البحث .

جدول رقم (15) يوضح درجات التطبيقين لاستبيان الضغط النفسي

درجات التطبيق الأول (س)	درجات التطبيق الثاني (ص)	$س^2$	$ص^2$	س × ص
137	133	18769	17689	18221
87	84	7569	7056	7308
112	114	12544	12996	12768
124	122	15376	14884	155128
102	109	10404	11881	11118
112	102	12544	10404	11424
88	89	7744	7921	7832
73	68	5329	4624	4964
97	92	9409	8464	8924
105	108	11025	11664	11340
101	103	10201	10609	10403
المجموع〉 1138	1124	120914	118192	119430

R=0.96

هوامش ومراجع الفصل الخامس

(1).فاخر عاقل(1985):"أسس البحث في العلوم السلوكية " ،ط2 ،دار العلم للملايين ،بيروت ،ص115 .

(2).مجمود عبد الحلم منسي ،سهير كامل أحمد(2002):"أسس البحث العلمي في المجالات النفسية والاجتماعية والتربوية "،مركز الاسكندرية للكتاب ،مصر ، 449 .

(3).عبد العزيز خزاعلة: في بن زروال ، المرجع السابق ، ص185 .

(4).محمود عبد الحليم منسي ، سهير كامل أحمد:المرجع السابق ، ص196 .

(5).فؤاد البهي السيد(1979):"علم النفس الاحصائي وقياس العقل البشري" ،ط3 ،دار الفكر العربي ، القاهرة ، ص151 .

(6).عبد العزيز شرابي (2002):"تقنيات التنبؤ" ،مطبوعات جامعة منتوري ،الجزائر ،ص105 .

(7).عبد الحفيظ مقدم(1993):"الاحصاء والقياس النفسي والتربوي "، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ،ص113 .

(8). محمود عبد الحلم منسي ،سهير كامل أحمد(2002): المرجع السابق ، ص93 .

(9).عبد المحسن بن فهد السويف(2000):"الضغوط النفسية للعاملين في مجالات الخدمة النفسية"،الإدارة العامة ، مج39 ، ع4 ،ص675 .

(10).شاكر جار الله الخشالي ،زياد فاضل محمد(2004):"المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية ،مج7 ،ع1 ،ص ص25-26 .

(11).حسين حريم : المرجع السابق ،ص25 .

6-1/نتائج التحليل الإحصائي :

أولاً/مستويات الضغط النفسي :

يختص التساؤل الأول لهذا البحث بقياس مستوى الضغوط النفسية لدى الأستاذ الجامعي ، و خدمة لهذا الغرض تم تحويل التكرارات المرتبطة بالمصادر إلى درجات خام ، حيث أعطيت لكل مصدر يسهم بدرجة كبيرة في إحداث الضغط النفسي ثلاث (3) نقاط ، و نقطتين (2) للذي يسهم بدرجة متوسطة و نقطة واحدة (1) للذي يسهم بدرجة قليلة .

و من ثمة ، صار لكل فرد درجة خام أفرغت في ثلاث فئات متساوية كما هو في الجدول(16) وكل فئة تكافـــئ مستوى معيناً من الضغط النفسي ، كما تم حساب المعامل الإحصائي كا^2 لدلالة الفروق بين تلك المستويات .

جدول رقم (16) يبين تكرارات الأساتذة حسب درجة الضغط النفسي

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %	مستوى الضغط	كا^{2}المحسوبة	كا^2 المجدولة
55-95	84	%26.08	منخفض	5.07	ح = 2 α = 0.05 كا^2 =5.99
95-135	39	%12.11	متوسط	43.50	
135-175	199	%61.80	مرتفع	78.29	
المجموع	322	%99.99		126.86	

نلاحظ من قراءة الجدول رقم (16) أن أفراد عينة البحث يتوزعون في فئة الضغط المرتفع بنسبة 61.80% و بنسبة 12.11% في فئة الضغط المتوسط و الفئة الثالثة احتوت على فئة منخفضي الضغط بنسبة 26.08 % من مجموع العينة ، و من ثمة فإن هذه النسب توحي بأن أغلبية أساتذة الجامعة يشعرون و يدركون الضغط في مستوى أعلى و ذلك بنسبة 61.80% من مجموع العينة أي أن أكثر من نصف الأساتذة يدركون الضغط النفسي في أعلى مستوياته، و يليها ذو الضغط المنخفض بنسبة 26.08% ثم متوسطي الضغط بنسبة 12.11% ، و هذا إن دل عل شيء إنما يدل على المعاناة و الظروف المختلفة المحيطة بالأستاذ الجامعي و التي تجعله غير راض عن وضعيته في محيط العمل التي بدورها تسبب له ضغطا نفسيا يحدث له خللاً نفسيًا و جسديًا و عقليًا .

و للدلالة على هذه الفروق في مستوى الضغط النفسي لدى الأساتذة قمنا بحساب المعامل الإحصائي كا^2 لدلالة الفروق ، و جاءت النتيجة الإحصائية لصالح المحسوبة و قيمتها (126.86) و هي قيمة أكبر

من المجدولة ذات القيمة (5.99) ، و عليه يصح القول بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستويات الثلاثة للضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي بجامعة منتوري- قسنطينة .

ثانيا/اختلاف مستويات الضغط باختلاف المتغيرات الشخصية و المهنية :

بعد أن تم التعرف على مستوى الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي ، سيتم في هذا الجزء عرض نتائج الإجابة عن التساؤل الثاني للبحث ، بالتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي لدى أفراد العينة وفقا لخصائصهم الشخصية (الجنس ، مدة الخدمة) و المهنية (الرتبة الأكاديمية ، نوع الكلية) و لهذا الغرض تم استخدام سلسلة من اختبارات (كا^2) لقياس معنوية هذه الفروق ، و ذلك كما هو مبين في الجداول (17، 18،19،20،21) على الترتيب.

أ/ مستويات الضغط النفسي حسب متغير الجنس :

للتعرف على مدى اختلاف مستوى الضغط النفسي وفقا للجنس (ذكور ، إناث) تم حساب كا^2 و الذي تظهر نتائجه في الجدول رقم (17) .

جدول رقم (17) مستويات الضغط النفسي حسب متغير الجنس

	مستوى الضغط النفسي							
	منخفض		متوسط		عال			
الجنس	تك	%	تك	%	تك	%	كا^2 المحسوبة	كا^2 المجدولة
ذكر	48	22.01	36	16.51	134	61.46	100.55	α = 0.05
أنثى	31	29.80	66	63.46	07	6.73		ح =2 كا^2 = 5.99

و كما يبينه هذا الجدول فإنه هناك اختلافًا في مستوى الضغط النفسي وفقًا لمتغير الجنس ، و إذا ما نظرنا في البداية إلى الفروقات ، نجد أن مستوى ضغوط العمل يزيد عند الذكور (61.46 %) عنه لدى الإناث (6.73 %) ، و منخفض لدى الذكور بنسبة (22.01 %) و لدى النساء بنسبة (29.80 %) و متوسط بنسبة (16.51 %) عند الذكور و (63.46 %) لدى الإناث ، أي أن أغلبية الإناث يميل مستوى الضغط عندهن إلى المتوسط .

و دللت قيمة كا^2 على هذه الفروق ، فكانت كا^2(المحسوبة 100.55) أكبر من كا^2(المجدولة 5.99) و ذلك لصالح الذكور ، كما قلنا بنسبة (61.46 %) مقابل (6.73 %) عند الإناث .

باستعراض نتائج الدراسات السابقة يتضح اتفاق الدلائل حول الفروق في مستوى الضغط النفسي وفقًا للجنس ، و هذا ما أكدته دراسة (الدبابسة 1993) و التي صدقت نتائجها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاستنفاذ النفسي لمتغير الجنس على شدة الضغط الانفعالي و تكراره و شدة نقص الشعور بالإنجاز و ذلك لصالح الذكور .

و بالمقابل كذلك نجد دراسة " دواني ، الكيلاني ، و عليان (1989) تتفق مع البحث الحالي في وجود فروق دالة في مستوى الضغط يعزى لمتغير الجنس غير أنه لصالح الإناث ، لكنها تتعارض مع دراسة " سنجرSinger 1986 التي لم تظهر وجود علاقة بين متغير الجنس و مستوى الضغط النفسي.

ب/ مستويات الضغط النفسي حسب متغير مدة الخدمة :

للوقوف على مدى اختلاف مستويات الضغط باختلاف سنوات الخدمة بالجامعة (أي من أول يوم وضف فيه إلى تاريخ إجراء البحث) ، قمنا كذلك بحساب المعامل الإحصائي كا² لمختلف فئات سنوات الخدمة تضمنه الجدول رقم (18) و المذيل بتكرارات الأساتذة في مختلف المستويات الثلاثة للضغط النفسي و نسبهم المئوية .

جدول رقم (18) مستويات الضغط النفسي حسب متغير مدة الخدمة

مدة الخدمة	منخفض		متوسط		عال		كا² المحسوبة	كا² المجدولة
	تك	%	تك	%	تك	%		
0-10	34	27.2	83	66.4	8	6.4	99.38	α = 0.05 ح = 4 كا² = 9.48
10-20	28	18.18	67	43.50	59	38.31		
20 فأكثر	00	00	06	13.95	37	86.04		

(مستوى الضغط النفسي: منخفض، متوسط، عال)

من خلال ملاحظتنا للجدول رقم (18) يتضح لنا جليًا أن هناك انسجام نسبي بين الفئتين الأولى و الثانية فيما يخص مستوى الضغط النفسي ، حيث كانت النسبتين (66.4 %) (43.50 %) على التوالي تمثل مستوى الضغط عند هاتين الفئتين ، أين يمكننا القول بأن هاتين الفئتين يميل عندهن مستوى الضغط النفسي إلى أن يكون متوسطًا ، بينما مستوى الضغط المنخفض نسبته على التوالي (72.2) (18.18) ، بينما مستوى الضغط المرتفع كانت نسبته 38.31 لصالح الفئة الثانية أما الأولى فكانت النسبة 38.31 % .

أما الفئة الثالثة و التي يعتبر أفرادها ممن هم في الصدارة فيما يخص سنوات خدمتهم بالجامعة حيث كانوا يدركون مستوى الضغط في حده الأعلى مقارنة بالفئتين الأولى و الثانية ، و ربما يعزى ذلك إلى إدراك هذه الفئة المناخ البيداغوجي بشكل معتبر مما يحتوي عليه من مواقف و حراك في المنظومة التعليمية في الجامعة و التي كانت تمثل لهم مصادر .

أما عن قيمة كا^2 فكانت دالة إحصائية على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي بالنسبة لمتغير سنوات الخدمة بالجامعة فقد كانت كا^2 المحسوبة (99.38) أكبر من المجدولة (9.48) مما يدل على وجود تلك الفروق .

و تبقى هذه الدراسة تتفق مع دراسة الدبابسة (1993) من حيث وجود فروق دالة في مستوى الضغط النفسي حسب متغير سنوات الخدمة ، على تكرار الإجهاد الانفعالي لصالح الأساتذة من ذوي الخبرة القصيرة ، غير أنها في دراستنا كانت العكس ، حيث كانت لصالح ذوي الخبرة الطويلة (20 سنة فأكثر) .

ج/ مستويات الضغط النفسي حسب متغير نوع الكلية :

جاء تناول مستويات الضغط النفسي حسب متغير نوع الكلية ممثلا في الجدول رقم (19) الذي يوضح التكرارات و توزيعها على مستويات الضغط الثلاث ، وقيمة المعامل الإحصائي كا^2 .

جدول رقم (19) مستويات الضغط النفسي حسب متغير نوع الكلية

نوع الكلية	مستوى الضغط النفسي: منخفض تك	منخفض %	متوسط تك	متوسط %	عال تك	عال %	كا^2 المحسوبة	كا^2 المجدولة
إنسانية	19	20.65	54	58.69	19	20.65	3.95	α = 0.05 ح = 2 كا^2 =5.99
علمية	73	31.73	117	50.86	40	17.39		

انطلاقًا من المعطيات الإحصائية التي حددها الجدول رقم (19) ، يتبين لنا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي حسب متغير الكلية ، أي بين أساتذة الكليات الإنسانية و الكليات العلمية ، حيث جاءت قيمة كا^2 (المحسوبة = 3.95) أقل من (المجدولة = 5.99) ، هذا إن دل على شيء إنما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أساتذة الكليات الإنسانية و أساتذة الكليات

العلمية ، و قد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة " بن زروال " 2002 ، حيث توصلت هي الأخرى إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي يعزى لمتغير نوع الكلية في جامعة باتنة .

د/ مستويات الضغط النفسي حسب متغير الرتبة الأكاديمية :

جدول رقم (20) يمثل مستويات الضغط النفسي حسب متغير الرتبة الأكاديمية

الرتبة الأكاديمية	مستوى الضغط النفسي: منخفض تك	%	متوسط تك	%	عال تك	%	كا²المحسوبة	كا²المجدولة
أ.التعليم العالي	11	34.37	21	65.62	0	0	146	α = 0.05 ح = 8 كا² = 15.50
أ.محاضر	13	26	35	70	2	4		
أ.م بالدروس	55	33.33	105	63.63	5	3.03		
أ.مساعد	5	8.47	21	35.59	33	55.93		
مساعد	1	6.25	3	18.75	12	75		

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة كا² (المحسوبة = 146) جاءت أكبر من قيمة كا² (المجدولة = 15.50) ، مما يعكس وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغط النفسي تعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية ، هذه الفروق كانت لصالح الأساتذة المساعدين و مساعدين بمستوى مرتفع من الضغط النفسي بنسبة 15.93 % ، 75 % ، بينما جاءت مستويات الضغط النفسي لدى فئات الرتب الأكاديمية الأخرى تميل إلى المتوسط على النحو التالي : 65.62 % ، 70 % ، 63.63 % ، على الترتيب وفقا لتسلسل الرتب في الجدول رقم (20) .

و من ثمة ، تتناقض هذه الفروقات مع ما جاء نتيجة لبعض الدراسات السابقة في هذا الموضوع ، فنتائج دراسة الدبابسة (1993) ، دلت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاستنفاذ النفسي لمتغير المؤهل العلمي على شدة و تكرار الإجهاد الانفعالي لصالح الأساتذة ذوي المؤهلات العلمية العالية بينما نجد في هذه الدراسة العكس ، حيث كانت لصالح المؤهلات العلمية الدنيا .

كما أنها تتعارض مع دراسة بن زروال 2002 التي صدقت نتائجها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي لدى الأساتذة الجامعيين يعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية لصالح أساتذة التعليم العالي لكنها جاءت موافقة لها فيما يخص المساعدين .

على عكس ما توصل دراستنا فيما يخص مستويات الضغط النفسي لمتغير الرتبة الأكاديمية ، فإنه هناك من يرجع ارتفاع مستوى الضغط النفسي لدى الأساتذة من رتبة أستاذ التعليم العالي إلى وصوله إلى أعلى الدرجات العلمية بالجامعة ، إضافة إلى زيادة المهام المنوطة به ، فبالرغم من انخفاض عدد ساعات التدريس ، فإن عدد الأبحاث المنجزة يزداد ، و كذا عدد مشاركاته في مختلف الاجتماعات و الملتقيات و الندوات العلمية المحلية و الدولية بشكل مكثف ضف إلى جانب ذلك زيادة عدد المذكرات و الرسائل المشرف عليها و المناقشة لها.

في حين يعزي الباحث ارتفاع مستوى الضغط النفسي لدى الأساتذة المساعدين و المساعدين ، إلى ارتفاع في عدد ساعات العمل و تركيز أكبر على التدريس بما يحمله من ضغوط ، بالإضافة إلى طموحات أكثر في الترقي إلى مستويات أعلى في الرتبة الأكاديمية ، وكذلك نقص خبرتهم التي بواسطتها يمكن أن يتوافق مهنيا بكل ما تحمله كلمة توافق من دلالات .

ثالثا/مصادر الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي :

للإجابة عن التساؤل الخاص بأهم مصادر الضغوط النفسية في العمل لدى الأستاذ الجامعي ، قد تضمنت أداة البحث جزءاً خاصًا بالمصادر المحتملة للضغوط ، كانت محل دراسات سابقة بينت خطورتها في شعور الأستاذ بالضغط النفسي في العمل ، يهدف إلى قياس شعور الأستاذ بالضغط النفسي ، و تتم الاستجابة على هذا المقياس وفق ثلاث خيارات متدرجة (يسهم بدرجة كبيرة) ، (يسهم بدرجة متوسطة) ، (يسهم بدرجة قليلة) ، وفقًا للوزن التالي : 3 نقاط ، 2 نقاط ، 1 نقطة على الترتيب .

و قد تم إجراء التحليل انطلاقًا من حساب متوسط درجة إسهام كل مصدر في إحداث الضغط النفسي و ترتيبها ترتيبًا تنازليًا ، أي من أهم مصدر يحدث الضغط النفسي إلى المهم و هكذا ، و تبين تدرجها في تسعة مصادر هي :

« العلاقة مع الزملاء ، العلاقة مع الإدارة ، الحوافز ، العلاقة مع الطلبة ، الدعم الاجتماعي ، النمو و التقدم المهني ، الهيكل التنظيمي ، ثم خصائص و طبيعة العمل فالظروف الفيزيقية للعمل ».

أما عن الإحصاءات الو صفية فهي مبينة في الجدول رقم (21) و ذلك كما يلي :

- النسبة المئوية .

- المتوسط الحسابي للبنود .
- المتوسط الوزني .

إن مكونات استبيان البحث تجمعت لتكون جملة من مصادر الضغوط النفسية ، و يلاحظ من الجدول رقم (21) أن مصدر "العلاقة مع الزملاء" قد جاء في الصدارة ، مما يؤكد أن ضعف العلاقات الاجتماعية و الإنسانية في أي مجال يمكن أن يشكل مصدرًا لتوتر الأفراد في مجال العمل ، و قد أكدت مدرسة العلاقات الإنسانية ذلك من خلال أبحاثها حيث اكتشفت أن :

- كمية العمل التي يؤديها العامل (و بالتالي مستوى الكفاءة و الرشد على مستوى التنظيم) لا تتحدد تبعًا لطاقته الفيزيولوجية ، و إنما تتحدد تبعا لطاقته الاجتماعية .
- أن المكافآت و الحوافز غير الاقتصادية تلعب دورًا رئيسيًا في تحفيز الأفراد و شعورهم بالرضا .
- أن العمال لا يسلكون و يجابهون الإدارة و سياساتها كأفراد و إنما يسلكون باعتبارهم أعضاء في جماعات . و هذا إن دل على شيء إنما يدل على أهمية العلاقات الاجتماعية بين الزملاء في بناء فريق عمل متكامل يحافظ على تماسكه و استمراره من خلال تبادل الحاجات النفسية و الاجتماعية بين عناصره .

غير أن العلاقة الاجتماعية لا تأتي من خلال متغيرات نفسية و اجتماعية و ديمغرافية محددة ، و هذا ما أكدته النتائج حيث أتضح أن العلاقة مع الزملاء (2.55) ترتبط بكل من العلاقة مع الإدارة (2.51) ، الحوافز (حوافز معنوية ، مادية) (2.50) ، العلاقة مع الطلبة (2.48) .

كما أن تلك العلاقات مع الزملاء ، تدعمها أهمية عمل الأستاذ في المجتمع (2.46) ، حيث أن مهنته مصدر لفخره ، و الواقع أن كل عمل له درجة من الأهمية ، و الذي يزيد من قيمة هذه الأهمية هو نظرة الآخرين لهذا العمل ، و تقديرهم له ، و احتياجاتهم لمنتجاته المادية و المعنوية .

أما عن مصدر النمو و التقدم المهني (2.31) يؤكد أنه كلما نضج الإنسان و ازدادت خبراته الحياتية و المهنية أقبل على عمله و تحمس له و عرف كيفية التغلب على صعوبات المهنة و متاعبها هذا فضلا عن أن الخبرة و المهارة الفنية (2.60) لا تعني زيادة رصيد المرء من نجاحات معنوية (2.28) ، (2.16) فقط و إنما تعني أيضا زيادة الراتب و تعدد مصادر الرزق (2.42) ، كل هذا يجعل التغلب على مصادر الضغط الاقتصادية أمرًا ميسورًا ، و إشباع الحاجات المادية و النفسية أمرًا محققًا .

كما أن زيادة الخبرة تعني الارتقاء في السلم الوظيفي ، و تعني أيضا زيادة مواءمة الفرد لمهنته و حبه لها و التخفيف من الضغوط النفسية في العمل ، حيث يستطيع بفضلها حل مشاكله اليومية في مجال العمل .

و لو تفحصنا النسب المئوية والمتوسطات الحسابية للبنود والمحاور (مصادر الضغط النفسي) لوجدنا في كل محور مسبب للضغط النفسي يولى من طرف عينة البحث كسبب رئيسي ، و هذا ما نلاحظه في الجدول رقم (22) مرتبة حسب المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على البنود .

جدول رقم (22) يمثل النسب المئوية و المتوسط الحسابي للبند الأول لكل محور مرتبة تنازليًا

البند	يسهم بدرجة كبيرة		يسهم بدرجة متوسطة		يسهم بدرجة قليلة		م.الحسابي
	تك	%	تك	%	تك	%	
06	293	90.99	15	4.65	14	4.34	2.86
16	261	81.05	21	6.52	40	12.42	2.68
07	250	77.63	32	9.93	40	12.42	2.65
11	253	58.57	15	4.65	54	16.77	2.61
10	227	70.49	46	14.28	49	15.21	2.55
13	247	76.70	24	7.45	51	15.83	2.60
12	205	63.66	40	12.42	77	23.91	2.39
01	203	63.04	31	9.62	88	27.32	2.35
08	96	29.81	70	21.73	156	48.44	1.81

و بذلك لم يتحقق الفرض الثالث من البحث و القاضي بـــ :

« يتوقع أن النظرة الاجتماعية ، النمو و التقدم المهني ، الحوافز ، العلاقة مع الإدارة ، طبيعة و خصائص العمل ، العلاقة مع الزملاء ، الطلبة ، الهيكل التنظيمي ، ظروف العمل على هذا الترتيب هي مصادر الضغط النفسي كما يقدرها أفراد عينة البحث » .

جدول رقم (21) يظهر التكرارات و النسب المئوية و المتوسطات لمصادر الضغط النفسي لدى أساتذة (جامعة منتوري-قسنطينة)

المحور	البند	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة قليلة		م.الحسابي	م.الوزني
		تك	%	تك	%	تك	%		
العلاقة مع الزملاء	07	250	77.63	32	9.93	40	12.42	2.65	2.55
	19	246	76.39	25	7.76	51	15.83	2.60	
	29	234	72.67	33	10.24	55	17.08	2.55	
	38	219	68.01	21	6.52	82	25.46	2.42	
العلاقة مع الإدارة	16	261	81.05	21	6.52	40	12.42	2.68	2.51
	22	246	76.39	20	6.21	56	17.39	2.59	
	25	231	71.73	25	7.76	66	20.49	2.51	
	34	207	64.28	62	19.25	53	16.45	2.47	
	44	183	56.83	58	18.01	81	25.15	2.31	
الحوافز	06	293	90.99	15	4.65	14	4.34	2.86	2.50
	20	269	83.54	28	8.69	25	7.76	2.75	
	30	251	77.95	46	14.28	25	7.76	2.70	
	32	226	70.18	47	14.59	49	15.21	2.54	
	36	204	63.35	31	9.62	87	27.01	2.36	
	37	172	53.41	41	12.73	109	33.85	2.19	
	41	147	45.65	68	21.11	107	33.22	2.12	
العلاقة مع الطلبة	11	253	78.55	15	4.65	54	16.77	2.61	2.48
	40	241	74.84	18	5.59	63	19.56	2.55	
	42	237	73.60	27	8.38	58	18.01	2.55	
	47	232	72.04	38	11.80	52	16.14	2.55	
	50	224	69.56	33	10.24	65	20.18	2.49	
	52	175	54.34	26	8.07	121	37.57	2.16	
الدعم الاجتماعي	10	227	70.49	46	14.28	49	15.21	2.55	2.46
	27	225	69.87	43	13.35	54	16.77	2.53	
	51	211	65.52	52	16.14	59	18.32	2.47	
	56	181	56.21	61	18.94	80	24.84	2.31	
النمو و التقدم المهني	13	247	76.70	24	7.45	51	15.83	2.60	2.31
	17	221	68.63	17	5.27	84	26.08	2.42	
	24	202	62.73	11	3.41	109	33.85	2.28	
	28	168	52.17	31	9.62	123	38.19	2.13	
	33	159	49.37	56	17.39	107	33.22	2.16	
الهيكل التنظيمي	12	205	63.66	40	12.42	77	23.91	2.39	2.09
	14	188	58.38	55	17.08	79	24.53	2.33	
	31	150	46.58	64	19.87	108	33.54	2.13	
	43	140	43.47	66	20.49	116	36.02	2.07	
	45	118	36.64	104	32.29	100	31.05	2.05	
	46	106	32.91	128	39.75	88	27.32	2.05	
	53	46	14.28	117	36.33	159	49.37	1.64	

خصائص و طبيعة العمل	01	203	63.04	31	9.62	88	27.32	2.35	1.97
	02	201	62.42	30	9.31	91	28.66	2.34	
	03	172	53.41	42	13.04	108	33.54	2.19	
	04	169	52.48	45	13.97	108	33.54	2.18	
	05	149	46.27	39	12.11	134	1.61	2.02	
	18	141	43.78	38	11.80	143	44.40	1.99	
	23	137	42.55	40	12.42	145	45.03	1.97	
	35	125	38.31	43	13.35	154	47.82	1.90	
	48	118	36.64	39	12.11	165	51.24	1.83	
	49	111	34.47	40	12.42	171	53.10	1.81	
	54	86	26.70	15	4.65	221	68.63	1.58	
	55	78	24.22	17	5.27	227	70.49	1.48	
الظروف الفيزيقية للعمل	08	96	29.81	70	21.73	156	48.44	1.81	1.58
	09	80	24.84	73	22.67	169	52.48	1.72	
	15	67	20.80	61	18.94	194	60.24	1.60	
	21	56	17.39	64	19.87	202	62.73	1.54	
	26	47	14.59	70	21.73	205	63.66	1.50	
	39	26	8.07	50	15.52	246	76.39	1.31	

رابعا/**اختلاف مصادر الضغط النفسي حسب المتغيرات الشخصية و المهنية** :

للإجابة عن التساؤل الرابع و المتعلق بمدى اختلاف مصادر الضغط النفسي ،التي تم تحديدها في الخطوة السابقة ، وفقًا للخصائص الشخصية و المهنية ، تم الاعتماد على متوسط درجة الإسهام في إحداث الضغط النفسي لكل مصدر من المصادر السابقة ، و رتبت عند كل متغير حسب متوسط درجة إسهامها و هي مبينة في الجداول من (23) إلى (34) .

و كما تبين من النتائج سابقا، فإن مصادر الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي تتمحور في تسعة عوامل هي :

- العلاقة مع الزملاء .
- العلاقة مع الإدارة .
- الحوافز .
- العلاقة مع الطلبة .
- الدعم الاجتماعي .
- النمو و التقدم المهني .
- الهيكل التنظيمي .
- خصائص و طبيعة العمل .
- الظروف الفيزيقية للعمل .

و قد شملت التحليلات الإحصائية للمتوسط الحسابي أهم الخصائص الشخصية و المهنية و التي يتوقع أن تسبب اختلافا في مصادر الضغط النفسي و هي : الجنس ، مدة الخدمة ، نوع الكلية ، الرتبة الأكاديمية و ذلك على النحو التالي :

1./ ترتيب المصادر حسب متغير الجنس :

للتعرف على مدى اختلاف مصادر الضغط النفسي وفقًا لمتغير الجنس ، تم حساب متوسط درجة إسهام كل مصدر في إحداث الضغط النفسي مرتبة بالنسبة للذكور و الإناث ، و المبينة نتائجه في الجدولين (23)، (24) على الترتيب ، و بدراسة هذه النتائج يمكن القول بأن تقييم الأساتذة للضغوط الناجمة عن المصادر السابقة الذكر لم تختلف كثيرًا ، فبالنظر إلى ترتيب المصادر حسب متوسط درجة إسهامها ، نجد أن مصدر " العلاقة مع الزملاء " يأتي في المرتبة الأولى بالنسبة لكلتا الفئتان (ذكور ، إناث) و بالنظر كذلك إلى المتوسطات في هذا المحور يتضح أن متوسطات الذكور (20.5) تفوق متوسطات الإناث (1.79) الأمر الذي يشير إلى أن العلاقات القائمة بين الذكور مع بعضهم البعض تعتبر مصدرًا لضغوط العمل لدى الذكور أكثر مما هي عليه لدى الإناث ، و يرى الباحثون أن ذلك يرجع إلى مجموعة من العوامل يمكن تلخيصها في :

- شدة التنافس بين الذكور في مجال العمل في محاولة الوصول إلى المناصب الإشرافية .
- العمل ما يزال يحتل المركز الأول في اهتمامات الرجل ، بينما يأتي العمل بالنسبة للمرأة في مرتبة أقل من تلك التي يحتلها عند الرجال .
- إن مواجهة الرجل لمواقف يكون فيها مضطرًا لمسايرة الآخرين في آرائهم أو أعمالهم كثيرًا ما يعرضه إلى الشعور بالضغط النفسي ، بينما قد لا نجد نفس الدرجة من الضغوط لدى المرأة عند مواجهتها لمثل هذه المواقف ، حيث تكون عوامل التطبيع الاجتماعي قد أهلتها للتكيف و لتقبل مثل هذه المواقف دونما تعرض للضغط النفسي الذي قد يعاني منه الرجل .

أما بالنسبة لبعد (الحوافز) يحتل المرتبة الثانية لدى الذكور (1.81) ، بينما المرتبة الثانية لدى الإناث كانت لبعد (العلاقة مع الطلبة) (1.17) .

و يمكن أن نعزي ذلك إلى طبيعة المجتمعات العربية ولاسيما المجتمع الجزائري و التي ما يزال فيها الذكور يتحملون مسؤولية توفير سبل العيش الكريم للأسرة .

و تقدم نظرية الدور تفسيرًا للنتائج المتعلق بالنواحي المالية كمصدر للضغوط و التي تحتل مرتبة مهمة لدى الأساتذة من الرجال دون النساء ، فانطلاقًا من الدور التقليدي للرجل كراع للأسرة " كلكم راع و كل راع مسئول عن رعيته " و مصدر رزقها (الرجال قوامون على النساء) فإن النجاح المهني للأستاذ يرتبط خصوصًا بزيادة الدخل و أن مهنة التدريس تتطلب في ترقيتها المادية للأستاذ الحصول

على درجة علمية ، هاته الأخيرة لا يمكن الوصول إليها إلا بالأبحاث العلمية المكلفة للجهد و الوقت و المال ، و من ثمة نجاح الأستاذ في حياته رهن النجاح على الصعيد المهني .

أما تفسير كون بعد العلاقة مع الطلبة جاء في المرتبة الثانية لدى الإناث على عكس الرجال جاء في المرتبة الثالثة ، نرجعه إلى أن الطلبة غالبًا أكثر انضباطًا مع الأساتذة الذكور باعتبارهم أكثر حزمًا .

أما المصادر الأخرى لا تمثل بالنسبة لعينة البحث مصادر مهمة لشعورهم بالضغط النفسي مقارنة مع المصادر السالفة الذكر .

جدول رقم(23) : ترتيب مصادر الضغط النفسي حسب أهميتها لدى الذكور

المصادر	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة قليلة		المتوسط الحسابي
	تك	%	تك	%	تك	%	
العلاقة مع الزملاء	78	35.77	74	33.94	66	30.27	2.05
الحوافز	58	26.60	62	28.44	98	44.95	1.81
العلاقة مع الطلبة	57	26.14	58	26.60	103	47.24	1.78
الدعم الاجتماعي	46	21.10	70	32.11	102	46.48	1.74
العلاقة مع الإدارة	47	21.55	54	24.77	117	53.66	1.67
النمو و التقدم المهني	46	21.10	34	15.59	138	63.30	1.57
الهيكل التنظيمي	14	6.42	62	28.44	142	65.13	1.41
خصائص و ط. العمل	15	6.88	58	26.60	145	66.51	1.40
الظروف الفيزيقية	09	4.12	49	22.47	160	73.99	1.30

جدول رقم(24) : ترتيب مصادر الضغط النفسي حسب أهميتها لدى الإناث

المصادر	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة قليلة		المتوسط الحسابي
	تك	%	تك	%	تك	%	
العلاقة مع الزملاء	31	29.80	21	20.19	52	50	1.97
العلاقة مع الطلبة	32	30.76	10	9.61	62	59.61	1.71
الحوافز	21	20.19	21	20.19	62	59.61	1.60
العلاقة مع الإدارة	11	10.57	11	10.57	82	78.84	1.31
الدعم الاجتماعي	10	9.61	10	9.61	84	80.76	1.28
خصائص و ط. العمل	00	00	21	20.19	83	79.80	1.20
النمو و التقدم المهني	00	00	7	6.73	97	93.26	1.06
الهيكل التنظيمي	00	00	00	00	104	100	1
الظروف الفيزيقية	00	00	00	00	104	100	1

2./ ترتيب المصادر حسب متغير مدة الخدمة :

للوقوف على اختلاف ترتيب المصادر حسب متغير مدة الخدمة ، قمنا بحساب متوسط درجة إسهام كل مصدر من تلك المصادر و رتبناها حسب متوسط درجة إسهامها في كل فئة من فئات مدة الخدمة و وذلك كما هو مبين في الجداول رقم (25) ، (26) ، (27) .

أما عن ترتيبها لدى فئة (0-10سنوات) فكانت كالآتي :

« العلاقة مع الإدارة ، العلاقة مع الزملاء ، الحوافز ، العلاقة مع الطلبة ، النمو و التقدم المهني ، الدعم الاجتماعي ، الهيكل التنظيمي ، الظروف الفيزيقية للعمل ، طبيعة و خصائص العمل » .

و رتبت لدى فئة (10-20سنة) كما يلي :

« العلاقة مع الزملاء ، العلاقة مع الإدارة ، العلاقة مع الطلبة ، الدعم الاجتماعي ، الحوافز ، النمو و التقدم المهني ، الهيكل التنظيمي ، طبيعة و خصائص العمل ، الظروف الفيزيقية للعمل » .

وعن فئة (20سنة فأكثر) جاءت المصادر مرتبة حسب ما يلي :

« العلاقة مع الإدارة ، العلاقة مع الزملاء ، الحوافز ، العلاقة مع الطلبة ، الدعم الاجتماعي ، النمو و التقدم المهني ، طبيعة و خصائص العمل ، الهيكل التنظيمي ، الظروف الفيزيقية للعمل » .

جدول رقم(25) : ترتيب مصادر الضغط النفسي حسب أهميتها لدى فئة (0-10 سنة)

المصادر	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة قليلة		المتوسط الحسابي
	تك	%	تك	%	تك	%	
العلاقة مع الإدارة	45	36	32	25.6	48	38.4	1.97
العلاقة مع الزملاء	31	24.8	37	29.6	57	45.6	1.79
الحوافز	31	24.8	36	28.8	58	46.4	1.78
العلاقة مع الطلبة	30	24	30	24	65	52	1.72
النمو و التقدم المهني	29	23.2	28	22.4	68	54.4	1.68
الدعم الاجتماعي	22	17.60	25	20	78	62.40	1.55
الهيكل التنظيمي	13	10.40	19	15.20	93	74.40	1.36
الظروف الفيزيقية	11	8.80	11	8.80	103	82.40	1.26
خصائص و طبيعة العمل	11	8.80	13	10.4	101	80.80	1.24

جدول رقم(26) : ترتيب مصادر الضغط النفسي حسب أهميتها لدى فئة (10-20 سنة)

المصادر	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة قليلة		المتوسط الحسابي
	تك	%	تك	%	تك	%	
العلاقة مع الزملاء	74	48.05	32	20.77	48	31.16	2.16
العلاقة مع الإدارة	56	36.36	41	26.62	57	37.01	1.99
العلاقة مع الطلبة	32	20.77	56	36.36	66	42.85	1.77
الدعم الاجتماعي	31	20.12	57	37.01	66	42.85	1.77

الحوافز	30	19.8	56	36.36	68	44.15	1.75
النمو و التقدم المهني	19	12.33	54	35.06	81	52.59	1.59
الهيكل التنظيمي	19	12.33	50	32.6	85	55.19	1.57
خصائص و طبيعة العمل	8	5.19	30	19.48	116	75.32	1.27
الظروف الفيزيقية	5	3.24	33	21.42	116	75.32	1.27

جدول رقم(27) : ترتيب مصادر الضغط النفسي حسب أهميتها لدى فئة (20 سنة فأكثر)

المصادر	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة قليلة		المتوسط الحسابي
	تك	%	تك	%	تك	%	
العلاقة مع الإدارة	19	44.18	01	2.32	23	53.48	1.90
العلاقة مع الزملاء	18	1.86	02	4.65	23	53.48	1.90
الحوافز	19	44.18	00	00	24	55.81	1.88
العلاقة مع الطلبة	10	23.25	10	23.25	23	53.48	1.69
الدعم الاجتماعي	10	23.25	08	18.60	25	58.13	1.65
النمو و التقدم المهني	8	18.60	7	16.27	28	65.11	1.46
خصائص و طبيعة العمل	8	18.60	4	9.30	31	72.09	1.39
الهيكل التنظيمي	8	18.60	4	9.30	31	91.17	1.39
الظروف الفيزيقية	1	2.32	9	20.93	33	76.74	1.25

3./ترتيب المصادر حسب متغير نوع الكلية :

نلاحظ في الجدولين رقم (28) ، (29) مصادر الضغط النفسي مرتبة حسب متغير نوع الكلية و ذلك عن طريق حساب متوسط إسهام كل مصدر في شعور أفراد عينة البحث بالضغط النفسي ، و حسب توزيعهم في الكليات : علمية ، و إنسانية .

و رتبت مصادر الضغط النفسي لدى الأساتذة في الكليات العلمية بالشكل التالي :

« العلاقة مع الزملاء، الحوافز ، العلاقة مع الإدارة ، العلاقة مع الطلبة ، النمو و التقدم المهني ، الدعم الاجتماعي ، خصائص و طبيعة العمل ، الظروف الفيزيقية للعمل ، الهيكل التنظيمي » .

و رتبها الأساتذة في الكليات الإنسانية وفق المنحى الآتي :

« العلاقة مع الإدارة ، العلاقة مع الزملاء ، العلاقة مع الطلبة ، الحوافز ، النمو و التقدم المهني ، الدعم الاجتماعي ، الظروف الفيزيقية للعمل ، خصائص و طبيعة العمل ، الهيكل التنظيمي » .

و بالرجوع إلى الجدولين : (28)،(29) و بالنظر إلى المتوسطات ، يتضح أن هناك اختلاف بين أساتذة الكليات العلمية و الإنسانية في ترتيب مصادر الضغط النفسي .

فتشير المتوسطات بالنسبة لمصدر" العلاقة مع الزملاء " (1.98) لدى أساتذة الكليات العلمية وهو يفوق المتوسطات بالنسبة لأساتذة الكليات الإنسانية (1.71) حيث أنه يأتي في المرتبة الأولى بالنسبة للكليات العلمية ، بينما يحتل المرتبة الثانية بالنسبة للكليات الإنسانية . و يمكن أن يعزى ذلك إلى طبيعة التكوين بالنسبة للأساتذة ، حيث أن أساتذة العلوم الإنسانية على دراية بأهمية العلاقات الإنسانية و الاجتماعية بين الأفراد فيعملون على تجسيدها على عكس الأساتذة العلميين .

في حين أن مصدر " العلاقة مع الإدارة " يحتل المرتبة الأولى بالنسبة لأساتذة الكليات الإنسانية مقابل المرتبة الثالثة بالنسبة لأساتذة الكليات العلمية .

أما فيما يخص مصدر " العلاقة مع الطلبة " يأتي في المرتبة الثالثة بالنسبة لأساتذة الكليات الإنسانية مقابل المرتبة الرابعة بالنسبة لأساتذة الكليات العلمية ، و نجد متوسط درجة إسهامه بالنسبة للكليات العلمية (1.70) أكبر من متوسطه عند الكليات الإنسانية (1.45) .

جدول رقم(28) : ترتيب مصادر الضغط النفسي حسب أهميتها لدى أساتذة الكليات العلمية

المصادر	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	المتوسط

الحسابي	%	تك	%	تك	%	تك	
1.93	40	92	26.08	60	33.91	78	العلاقة مع الزملاء
1.86	26.70	86	39.13	90	16.77	54	الحوافز
1.81	50	115	18.69	43	31.30	72	العلاقة مع الإدارة
1.70	53.04	122	32.47	54	23.47	54	العلاقة مع الطلبة
1.62	60.86	140	16.08	37	23.04	53	النمو و التقدم المهني
1.62	60.86	140	16.08	37	23.04	53	الدعم الاجتماعي
1.60	63.04	145	13.47	31	23.47	54	خصائص و طبيعة العمل
1.44	55.21	127	41.73	96	3.04	7	الظروف الفيزيقية
1.44	56.95	131	41.30	95	1.73	4	الهيكل التنظيمي

جدول رقم(29) : ترتيب مصادر الضغط النفسي حسب أهميتها لدى أساتذة الكليات الإنسانية

المتوسط الحسابي	بدرجة قليلة		بدرجة متوسطة		بدرجة كبيرة		المصادر
	%	تك	%	تك	%	تك	
1.82	47.82	44	21.73	20	30.43	28	العلاقة مع الإدارة
1.71	50	46	28.26	26	21.73	20	العلاقة مع الزملاء
1.45	69.56	64	15.21	14	15.21	14	العلاقة مع الطلبة
1.46	68.47	63	16.30	15	15.21	14	الحوافز
1.39	69.56	64	21.73	20	8.69	08	النمو و التقدم المهني
1.39	59.56	64	21.73	20	8.69	08	الدعم الاجتماعي
1.19	82.60	76	15.21	14	2.17	2	الظروف الفيزيقية
1.04	97.82	90	0	0	2.17	2	خصائص و طبيعة العمل
1	1	92	0	0	0	0	الهيكل التنظيمي

4./ترتيب المصادر حسب متغير الرتبة الأكاديمية :

جدول رقم(30) : ترتيب مصادر الضغط النفسي حسب أهميتها لدى أساتذة التعليم العالي

المصادر	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة قليلة		المتوسط الحسابي
	تك	%	تك	%	تك	%	
العلاقة مع الزملاء	11	34.37	11	34.37	10	31.25	2.03
الحوافز	11	34.37	11	34.37	10	31.25	2.03
العلاقة مع الطلبة	10	31.25	12	37.5	10	31.25	2
الدعم الاجتماعي	10	31.25	12	37.5	10	31.25	2
النمو و التقدم المهني	9	28.12	9	28.12	14	43.75	1.84
العلاقة مع الإدارة	5	15.62	9	28.12	18	5.59	1.59
الظروف الفيزيقية	0	0	6	18.75	26	81.25	1.18
خصائص و طبيعة العمل	0	0	1	3.12	31	96.87	1.03
الهيكل التنظيمي	0	0	0	0	32	100	1

من ملاحظتنا للجداول (30) ، (31) ، (32) ، (33) ، (34) ، و المتعلقة بترتيب مصادر الضغط النفسي حسب متوسط درجة إسهامها بالنسبة لمتغير الرتبة الأكاديمية نجد ترتيبها كما يلي :

بالنسبة لأساتذة التعليم العالي : " العلاقة مع الزملاء ، الحوافز ، العلاقة مع الإدارة ، الظروف الفيزيقية ، خصائص و طبيعة العمل ، الهيكل التنظيمي " .

أما بالنسبة للأساتذة المحاضرين : « العلاقة مع الزملاء ، العلاقة مع الإدارة ، العلاقة مع الطلبة ، الدعم الاجتماعي ، النمو و التقدم المهني ، الهيكل التنظيمي ، الحوافز ، خصائص و طبيعة العمل ، الظروف الفيزيقية » .

وجاء ترتيبها بالنسبة للأساتذة المكلفين بالدروس كما يلي : " العلاقة مع الزملاء ، العلاقة مع الإدارة ، الحوافز ، الدعم الاجتماعي النمو و التقدم المهني ، الظروف الفيزيقية ، خصائص و طبيعة العمل ، الهيكل التنظيمي ، العلاقة مع الطلبة.

و بالنسبة للأساتذة المساعدين : « العلاقة مع الزملاء ، العلاقة مع الإدارة ، الحوافز ، العلاقة مع الطلبة ، الهيكل التنظيمي ، الدعم الاجتماعي ، الظروف الفيزيقية ، خصائص و طبيعة العمل ، النمو و التقدم المهني » .

وفي الأخير وفيما يخص المساعدين " الحوافز ، النمو و التقدم المهني ، العلاقة مع الزملاء ، العلاقة مع الإدارة ، الدعم الاجتماعي ، الهيكل التنظيمي ، خصائص و طبيعة العمل ، العلاقة مع الطلبة ، الظروف الفيزيقية للعمل " .

جدول رقم(31) : ترتيب مصادر الضغط النفسي حسب أهميتها لدى الأساتذة المحاضرين

المصادر	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة قليلة		المتوسط الحسابي
	تك	%	تك	%	تك	%	
العلاقة مع الزملاء	07	14	20	40	23	46	1.68
العلاقة مع الإدارة	07	14	20	40	23	46	1.68
العلاقة مع الطلبة	06	12	19	38	25	50	1.62
الدعم الاجتماعي	04	8	18	36	28	56	1.52
النمو و التقدم المهني	0	0	13	26	37	74	1.26
الهيكل التنظيمي	0	0	9	18	41	82	1.18
الحوافز	0	0	0	0	50	100	1
خصائص و طبيعة العمل	0	0	0	0	50	100	1
الظروف الفيزيقية	0	0	0	0	50	100	1

جدول رقم(32) : ترتيب مصادر الضغط النفسي حسب أهميتها لدى الأساتذة المكلفين بالدروس

المصادر	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة قليلة		المتوسط الحسابي
	تك	%	تك	%	تك	%	
العلاقة مع الزملاء	64	38.78	39	23.63	62	37.57	2.01
العلاقة مع الإدارة	48	29.09	39	23.63	78	47.27	1.81
الحوافز	39	23.63	48	29.09	78	47.27	1.81
الدعم الاجتماعي	48	29.09	28	16.96	89	53.93	1.75
النمو و التقدم المهني	40	24.24	28	16.96	97	58.78	1.65
الظروف الفيزيقية	32	19.39	28	16.96	105	63.63	1.55
خصائص و طبيعة العمل	7	4.24	36	21.81	122	73.93	1.30
الهيكل التنظيمي	0	0	0	0	165	100	1

العلاقة مع الطلبة	0	0	0	0	165	100	1

جدول رقم(33) : ترتيب مصادر الضغط النفسي حسب أهميتها لدى الأساتذة المساعدين

المصادر	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة قليلة		المتوسط الحسابي
	تك	%	تك	%	تك	%	
العلاقة مع الزملاء	19	32.20	14	23.72	26	44.06	1.88
العلاقة مع الإدارة	14	23.72	14	23.72	31	52.54	1.71
الحوافز	14	23.72	14	23.72	31	52.54	1.71
العلاقة مع الطلبة	14	23.72	13	22.03	32	54.23	1.69
الهيكل التنظيمي	11	18.64	6	10.16	42	71.18	1.47
الدعم الاجتماعي	9	15.25	6	10.16	44	74.59	1.40
الظروف الفيزيقية	1	1.69	0	0	58	98.30	1.03
خصائص و طبيعة العمل	0	0	0	0	59	100	1.03
النمو و التقدم المهني	0	0	0	0	59	100	1.03

جدول رقم(34) : ترتيب مصادر الضغط النفسي حسب أهميتها لدى المساعدين

المصادر	بدرجة كبيرة		بدرجة متوسطة		بدرجة قليلة		المتوسط الحسابي
	تك	%	تك	%	تك	%	
الحوافز	7	43.75	4	25	5	31.25	2.12
النمو و التقدم المهني	6	37.5	3	18.75	7	43.75	1.93
العلاقة مع الزملاء	5	31.25	3	18.75	8	50	1.81
العلاقة مع الإدارة	5	31.25	2	12.5	9	56.26	1.75
الدعم الاجتماعي	4	25	3	18.75	9	56.25	1.68
الهيكل التنظيمي	1	6.25	3	18.75	12	75	1.31
خصائص و طبيعة العمل	1	6.25	1	6.25	14	87.5	1.18

العلاقة مع الطلبة	0	0	0	0	16	100	1
الظروف الفيزيقية	0	0	0	0	16	100	1

أعود فأقول بالنسبة لمتغير الرتبة الأكاديمية ، أنه يوجد اتفاق شبه كلي في ترتيب مصادر الضغط النفسي ، خصوصًا فيما يخص مصدر " العلاقة مع الزملاء " و الذي اتفقت عليه كل فئات المتغير على أنه مصدر مهم في شعورهم بالضغط النفسي ، عدا فئة المساعدين الذي كان فيها المصدر محتلاً المرتبة الثالثة بعد الحوافز و النمو و التقدم المهني .

و إذا نظرنا إلى متوسطات العامل الأول (العلاقة مع الزملاء) ، نجد أن فئة أساتذة التعليم العالي يولون أهمية كبيرة بالنسبة لهذا العامل (2.03) مقارنة بالفئات الأخرى ، و يمكن أن يعزى ذلك إلى كون هاته الفئة لها من الخبرة و الممارسة في مجال التدريس ما أهلها للاندماج في الوسط التعليمي الجامعي ، خصوصًا مع جماعات العمل و الطلبة ، فهي بهذا تؤكد علها الدور الرئيسي الذي يلعبه البعد الإنساني والعلاقات الاجتماعية السليمة في تماسك و استمرار تماسك الجماعة ، و لعل ما يؤكد ذلك نظرة مدرسة العلاقات الإنسانية لهذا البعد و دوره في حياة التنظيمات و فعاليتها .

و الملاحظ في فئة المساعدين أنها أولت الأهمية الكبيرة لمصدر الحوافز في شعورهم بالضغط النفسي (2.12) مقارنة بالفئات الأخرى 2.3 ، 1 ، 1.81 ، 1.71 على الترتيب .

و يمكن أن يعزى ذلك إلى ضعف مستوى التحفيز المادي و المعنوي الذي يتلقاه بمقارنة بفئات الرتب العليا مما يجعل هذه الفئة تشعر بالنقص و الإحباط نتيجة على غرار ما يجده في أقرانهم من ذوي الرتب العليا مما يجعلها تعيش تحت ضغط مصدر المنافسة على الموارد سواءً أكانت مادية تسهم في تحسين مستواهم المعيشي أم معنوية تدعم أناهم وذاتيتهم .

و يأتي بعد هذا المصدر " النمو و التقدم المهني " (1.93) بالنسبة للفئة نفسها ، و هذا ما يدعم الرأي في ما قيل عن مصدر " الحوافز " ، لأن الحوافز بصفة عامة في الجامعة تعتمد إلى حد كبير على التقدم في الرتبة الأكاديمية كزيادة الراتب و كذا التحفيزات المعنوية التي ينفرد بها صاحب الرتبة العالية أكثر من أصاحب الرتب الأكاديمية الأقل ، أما فيما يخص المصادر الأخرى اختلفت في ترتيبها فئات (الرتبة الأكاديمية) بشكل نسبي .

مما سبق يتضح أن هناك ارتباطًا وثيقًا بين الرتبة الأكاديمية و طبيعة الضغوط النفسية التي يتعرض لها الأساتذة في الجامعة ، و أن هذه الضغوط ترتبط بمقدار الخبرة و المهارة التي يمتلكها الأستاذ و الصلاحيات الممنوحة له و الدعم الذي يحصل عليه التي تختلف باختلاف الرتبة الأكاديمية ، و بالتالي يمكن استنتاج أن الرتبة الأكاديمية تعتبر احد أهم العوامل التي تحدد طبيعة الضغوط النفسي التي يواجهها الأساتذة في مختلف مراحل حياتهم المهنية .

6-2/الاستنتاجات و التوصيات :

من خضم ما توصلت إليه نتائج التحليل الإحصائي و انطلاقًا من الرصد المعرفي لبعض الدراسات السابقة المتحصل عليها و ما جاء في الجانب النظري للبحث فإن نتائج الدراسة نناقشها و نحللها في إطار فرضياتها على النحو الآتي :

6-2-1/الفرضية الأولى :

H_O : لا يشعر غالبية الأساتذة في جامعة منتوري- قسنطينة بضغط نفسي .

H_A : يشعر غالبية الأساتذة في جامعة- منتوري قسنطينة بضغط نفسي و يدركونه أعلى مستوى .

و قد أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن الأستاذ الجامعي في جامعة منتوري- قسنطينة يعاني من الضغط النفسي بدرجة كبيرة بحيث أن نسبة 61.80% من عينة البحث يدركون الضغط النفسي في مستوى عالٍ و هو مؤشر نحو دلالة علمية كبرى بأن هذه الفئة تعمل في ظروف أقل ما يمكن أن يقال عنها أنها ضاغطة سببها مصادر مختلفة تساهم في شعورهم بالضغط النفسي .

كما تعتبر هذه النتيجة مؤشرًا واضحًا إلى المعاناة التي يعيشها الأستاذ الجامعي و هو يمارس مهنته في الجامعة في إطار المواجهة اليومية لمعوقات تحول دون قيامه بالعمل المناط به بشكل مناسب ، مما يؤدي إلى إحساسه بالعجز و القصور عن تأدية ما وكل إليه من عمل وبذلك يترتب عليه ضغط نفسي و توتر يؤديان إلى تدني مستوى دافعيته .

و من المؤكد أن الاستجابة لتوتر أو ضغط العمل اليومي لدى الأستاذ الجامعي الجزائري و المواجهة الفعلية التي يعيشها مع مواقف ضاغطة مختلفة الألوان و التأثير يشكل عدة احباطات له ، هذه

الأخيرة لها دور فعال في إحساسه بالضغط النفسي ، كما أن مهنة التدريس في الجامعة الجزائرية و ما يحيط بها من أوضاع عمل اقتصادية و سياسية و اجتماعية غير مناسبة و ما نلاحظه من عدم استقرار البيئة التنظيمية للجامعة الجزائرية منذ نشأتها ، جعلت استجابة الأستاذ الجامعي للضغط النفسي أمرًا ميسورًا ، فالجامعة الجزائرية منذ نشأتها عانت اختلالاً كبيرًا في حياتها التنظيمية ترجمتها محاولات الإصلاحات و التغييرات العديدة التي شهدتها منذ الاستقلال ناشدة من خلالها التنمية الشاملة وطمعًا في الرقي إلى مصاف الجامعات المرموقة .

و قد كان لجامعة منتوري -قسنطينة حظ وفير في هذه الإصلاحات و التغييرات بداية من الإصلاح الأول سنة 1971 إلى الإصلاح الأخير سنة 1999 و الذي دخلت به الألفية الثالثة تحت هيكلة "نظام الكليات " خلافًا للهيكلة القديمة " نظام المعاهد " ، غير أنه في الواقع مست هذه الإصلاحات الجانب الهيكلي للجامعة غافلة بذلك الظروف السيئة التي تعمل فيها نخبة المجتمع (أساتذة الجامعة) ، و لعل اضرابات الأساتذة المتكررة دليل على ذلك التي طلبَ من خلالها الأساتذة رفع الأجور و البحث عن قانون أساسي يحمي الأستاذ الجامعي .

و يؤيد هذا المنحى مجموعة أخرى من المؤشرات مثل تلك التي نستخلصها من الجدول (16) في السؤال رقم 14 حيث ذهبت نسبة 58.38 % على أنهم لا يتمتعون بالسلطة الكافية لإنجاز أعمالهم و بالتالي تتشكل لهم حالة إحباط و شعور بعدم الإنجاز و من ثم الضغط النفسي ، فدراسة سنجر 1986 السابقة تشير إلى أن الأساتذة الذين ينتمون إلى معاهد مديرها ذو سلوك مرتفع في الاعتبارية و المبادأة عانو من الإحباط و العزلة بدرجة عالية .

و النتيجة التي تعطيها الأرقام في الجدول (16) عن السؤال رقم 14 تجد لها سندًا قويًا و منطقيًا في النتيجة التي تضمنتها الإجابة عن السؤال رقم (06) في الجدول نفسه ، حيث وجد أن 91% من الأساتذة غير راضين على عدم تشجيع الأستاذ لتجريب أساليب جديدة في التعليم ، كل هذا قد يؤثر بشكل مباشر في إنتاجية الأستاذ الجامعي و بشكل خاص على نمطه النفسي و الفيزيولوجي ، و من ثم على مخرجات التعليم العالي بصفة عامة .

وعلى هذا الأساس نرفض الفرضية الصفرية H_0 و نقبل الفرضية H_a القائلة " يشعر غالبية الأساتذة في جامعة منتوري- قسنطينة بضغط نفسي و يدركونه في أعلى مستوى ."

6-2-2/<u>الفرضية الثانية</u> :

إن الأستاذ بخلفيته الديمغرافية و المهنية عضوًا متأثرًا بأوضاع العمل ، و لذلك جاءت الفرضية الثانية من البحث و التي كان مفادها :

H_0: لا تختلف مستويات الضغط النفسي الذي يشعر به الأستاذ الجامعي في جامعة-منتوري قسنطينة باختلاف العوامل الديمغرافية و المهنية (الجنس ، مدة الخدمة ، نوع الكلية ، الرتبة الأكاديمية) .

H_A: تختلف مستويات الضغط النفسي الذي يشعر به الأستاذ الجامعي في جامعة-منتوري قسنطينة باختلاف العوامل الديمغرافية و المهنية (الجنس ، مدة الخدمة ، نوع الكلية ، الرتبة الأكاديمية) .

كشفت الدراسة الحالية على وجود اختلاف في مستوى الضغط النفسي وفقًا لمتغير الجنس حيث وجدت أنه يزيد لدى الذكور من الأساتذة بنسبة (61.46%) مقارنة بالإناث (6.73%) ، و أنه عندهن يميل إلى المتوسط بنسبة (63.46%) .

و باستعراض نتائج الدراسات السابقة يتضح اتفاق الدلائل حول الفروق في مستوى الضغط النفسي وفقًا لمتغير الجنس مع ما جاء في دراسة الدبابسة (1993) ، و بن زروال (2002) ، ولكنها بالمقابل تتعارض مع ما توصلت إليه دراسة دواني ، الكيلاني ، و عليان (1989) ، و دانيلشك (1993) حيث كانت العكس ، أي وجود درجة عالية من الضغط النفسي لدى الإناث خلافًا للذكور. أما دراسة سنجر Singer 1986 نفت وجود تلك الفروق في مستوى الضغط النفسي بالنسبة لمتغير الجنس .

فالمرأة الجزائرية و بحكم ثقافتها النابعة من العادات و التقاليد الموروثة لم تصل إلى فضاء العمل مبكرة خلافًا لمثيلتها في دول الشمال المتقدمة فهي بهذا المكسب لا تزال في بداية الطريق بالنسبة لهذا الفضاء مقارنة بالرجل ، مما يجعلها تتفادى جل المواجهات التي تتعرض لها في إطار عملها مكتفية بالحلول البسيطة للمشاكل المترتبة عن العمل مما يجعل احتمال إصابتها بالضغوط النفسية أمر نسبي ، أما الرجل و بحكم بنيته النفسية القوية و وجوده في مجتمع يرى العمل يقتصر على فئة الرجال فقط يجعل العمل بالنسبة إليه تحديًا عظيمًا يدفعه لينشد النجاح دوامًا ، و هذا الأخير طريقه مليء بالمعوقات التي تحبط عمله .

كما دلت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي بالنسبة لمتغير سنوات الخدمة كان لصالح الفئة الأكثر خدمة (20 سنة فأكثر) بضغط عال نسبته 86.04%.

و تتعارض هذه النتيجة مع دراسة الدبابسة (1993) التي توصلت إلى وجود ضغط نفسي عال بالنسبة لفئة ذوي الخبرة القصيرة ، كما توصلت الدراسة كذلك إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي حسب متغير نوع الكلية (علمية ، إنسانية) و قد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة بن زروال (2002) .

في حين كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي تعزى إلى متغير الرتبة الأكاديمية وكانت لصالح الأساتذة المساعدين و المساعدين بضغط نفسي مرتفع بنسبة 55.93% و 75% على الترتيب .

مما سبق يتضح أن الفرضية الصفرية لم تتحقق و بالتالي ترفض و تقبل الفرضية البديلة القائلة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي لدى أساتذة جامعة منتوري- قسنطينة تعزى للمتغيرات الديمغرافية و المهنية (الجنس ، مدة الخدمة ، نوع الكلية ، الرتبة الأكاديمية) " .

6-2-3/الفرضية الثالثة :

" يتوقع أن النظرة الاجتماعية ، النمو و التقدم المهني ، الحوافز ، العلاقة مع الإدارة ، طبيعة و خصائص العمل ، العلاقة مع الزملاء ، الطلبة ، الهيكل التنظيمي ، ظروف العمل على هذا الترتيب هي مصادر الضغط النفسي كما يقدرها أفراد عينة البحث " .

بعد حساب المتوسطات الحسابية و الوزنية لمختلف المصادر المتوقعة رتبت هذه المصادر بشكل تنازلي حسب قيمة المتوسط الحسابي لكل مصدر، و قد صدقت النتائج إلى أن أفراد العينة يولون أهمية إلى :

" العلاقة مع الزملاء ، العلاقة مع الإدارة ، الحوافز ، العلاقة مع الطلبة ، الدعم الاجتماعي ، النمو و التقدم المهني ، الهيكل التنظيمي ، خصائص و طبيعة العمل ، ثم الظروف الفيزيقية للعمل "بهذا الترتيب في شعورهم بالضغط النفسي ، و من ثمة فإن الفرض الثالث لم يتحقق من حيث الأهمية المعطاة للمصادر المتوقعة التي لها دور و مساهمة في شعور الأستاذ الجامعي بالضغط النفسي .

6-2-4/الفرضية الرابعة :

H_0 : " لا تختلف مصادر الضغط النفسي كما يشعر بها الأساتذة في جامعة منتوري-قسنطينة باختلاف المتغيرات الديمغرافية و المهنية للأساتذة (الجنس ، مدة الخدمة ، الرتبة الأكاديمية ، نوع الكلية) ".

H_A : " تختلف مصادر الضغط النفسي كما يشعر بها الأساتذة في جامعة منتوري-قسنطينة باختلاف المتغيرات الديمغرافية و المهنية للأساتذة (الجنس ، مدة الخدمة ، الرتبة الأكاديمية ، نوع الكلية) ".

أظهرت النتائج أنه هناك اتفاق شبه كلي بين الذكور و الإناث في اعتبار (العلاقة مع الزملاء، الحوافز و العلاقة مع الطلبة) كأهم المصادر في شعورهم بالضغط النفسي غير أنه يوجد اختلاف في ترتيبها. و بينت النتائج كذلك وجود اتفاق بين مختلف فئات متغير مدة الخدمة في ترتيب مصادر الضغط النفسي من حيث الأهمية فقد احتل كل من مصدر " العلاقة مع الزملاء " ، " العلاقة مع الإدارة " ، "الحوافز" المراتب الثلاثة الأولى للفئات الثلاثة لمدة الخدمة .

أما ترتيب مصادر الضغط النفسي حسب متغير نوع الكلية فقد أشارت النتائج إلى و جود اختلاف من حيث الأهمية لمصادر الضغط حيث اعتبر أساتذة الكليات العلمية بأن مصدر "العلاقة مع الزملاء " يسهم بدرجة كبيرة في شعورهم بالضغط النفسي ثم يليه مصدر " الحوافز " فــ " العلاقة مع الإدارة ".

أما أساتذة الكليات الإنسانية فيعتبرون مصدر "العلاقة مع الإدارة " كأهم مصدر يشعرهم بالضغط النفسي ، و يأتي في المرتبة الثانية مصدرا " العلاقة مع الزملاء " ثم " العلاقة مع الطلبة " .

و في ما يخص مصدر " الرتبة الأكاديمية " فقد كان هناك اتفاق شبه كلي بين فئات المتغير على أن " العلاقة مع الزملاء " هو مصدر يسهم بدرجة كبيرة في شعورهم بالضغط النفسي ليحتل بذلك المرتبة الأولى عند أغلبية الفئات ، غير أنه احتل المرتبة الثالثة عند فئة " المساعدين " ، و هذه الأخيرة اعتبرت " النمو و التقدم المهني " هو المصدر الأول في شعورهم بالضغط النفسي ، هذا دليل على الرغبة الشديدة لهاته الفئة في نموها و تقدمها في مهنتها ، و يلي هذا المصدر " الحوافز " التي اعتبرته هو الآخر عامل مهم في شعورهم بالضغط النفسي نظرًا لارتباطه بالنمو و التقدم المهني ، حيث كلما تقدم الأستاذ في رتبته زاد مرتبه و سام مركزه بين أفراد الأسرة الجامعية .

كما أن مصدر " العلاقة مع الإدارة " احتل المرتبة الثالثة عند أغلبية فئات الرتبة الأكاديمية اعتبروه عنصرًا مهمًا في شعورهم بالضغط النفسي ، و يبقى هناك اختلاف في ترتيب المصادر الأخرى من حيث الأهمية .

و نلاحظ في دراستنا أن مصدر " الظروف الفيزيقية " و " خصائص و طبيعة العمل " احتلا المراتب الأخيرة في معظم فئات الدراسة ، و يمكن أن يعزى ذلك إلى أن الأساتذة في جامعة منتوري قسنطينة يعملون تحت ظروف فيزيقية جيدة ، .

و بذلك نرفض الفرضية الصفرية للدراسة ، و نقبل الفرضية البديلة H_A : " تختلف مصادر الضغط النفسي كما يشعر بها الأساتذة في جامعة منتوري-قسنطينة باختلاف المتغيرات الديموغرافية و المهنية للأساتذة (الجنس ، مدة الخدمة ، الرتبة الأكاديمية ، نوع الكلية).

و بناءًا عليه يوصي هذا البحث بإجراء مزيد من البحوث للتعرف على مصادر الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي الجزائري ، و دراسة أوضاع العمل المحيطة به ، و الظروف النفسية التي تؤثر

فيه ، كما توصي بتهيئة الجو النفسي المريح للأستاذ الجامعي و التحكم في أسباب التوتر و الضغط النفسي حتى يؤدي الدور المناط به .

الخـــاتمـــة :

تعد الجامعة منارة للإشعاع الفكري و الثقافي عند مختلف الأنظمة و الحكومات ، حيث أنها الناقلة للمعرفة من جيل لآخر و الراعية له خصوصًا في جانبها المتعلق بتطوير وتنمية مهارات أفراده حتى يتسنى لهم مواكبة التطورات السريعة و المتلاحقة التي يشهدها عالم اليوم ، غير أنه و لأسباب شتى تفقد الجامعة هذه الخاصية أو تضعف همتها نتيجة الإختلالات التي تصيب بنيتها التنظيمية و الهيكلية التي لها من الأهمية ما يجعلها إحدى الركائز الأساسية لنجاح الجامعة و تحقيق أهدافها و أداء دورها بالشكل المطلوب ، و هذا الدور في حقيقة الأمر أمر تشغله العقول النيرة التي تحتضنها ، و يمثل الأستاذ الجامعي إحدى أهم هذه الركائز نظراً لسمو معرفته و ثقافته ، فهو يمثل عقل الأمة بما يساهم به من إبداعات فكرية في خلق تلك المعرفة السامية .

في إطار هذه الأهمية و الدور الأساسي الذي يحتله الأستاذ الجامعي ، سعت هذه الخطوة العلمية لتسليط الضوء على ظاهرة الضغط النفسي باعتبارها ظاهرة ذات تأثير هام في النمط النفسي و الفيزيولوجي و العقلي للأستاذ الجامعي ، مما يفقد توازنه في بيئة العمل و من ثمة تضعف فعاليته و ينقص مستوى أداءه ، و قد تناولنا هذه الظاهرة لدى أساتذة جامعة منتوري – قسنطينة – إحدى أقدم الجامعات الوطنية و العربية على حد سواء.

و قد إتضح لنا من الرصد المعرفي للبحث في جانبه النظري أن الضغط النفسي هو ظاهرة معقدة يعاني منها عصرنا اليوم ، حيث أن تأثيراتها تحيط إحاطة شاملة بالفرد و تمس جوانبه النفسية و العقلية و المعرفية و الجسدية لينتقل تأثيرها إلى الحياة التنظيمية التي يعيش فيها الفرد سواء في عمله أو داخل أسرته و جماعته .

كما أن لظاهرة الضغط النفسي أسباب تختلف ألوانها و أشكالها ، و هي متداخلة و متكاملة في تأثيرها على الفرد ، فمنها ما يتعلق بالجانب الشخصي للفرد كالدوافع و الاتجاهات و إدراكه لذاته و نمط شخصيته و إدراكه للبيئة المحيطة به بصفة عامة بما تحمله من مواقف سارة و غير سارة .

و قد صدقت نتائج البحث في جانبها الميداني بعد تكوين إطار منهجي أكاديمي و السير وفقـه نحـو الغاية الأسمى لهذا البحث و هي التعرف على مصادر و مستويات الضغط النفسي لـدى أسـاتذة جامعـة منتوري – قسنطينة – الذي إتضح مع نهاية البحث أنه يعاني من مستوى ضغط عالي . كمـا تبـين أنـه هناك مصادر مختلفة للضغط النفسي عبر عنها الأساتذة و رتبوها وفق ما يلي :

« العلاقة مع الزملاء ، العلاقة مع الإدارة ، الحوافز ، العلاقة مع الطلبة ، الدعم الاجتماعي ، النمو و التقدم المهني ، الهيكل التنظيمي ، خصائص و طبيعة العمل ، الظروف الفيزيقية للعمل » .

في حين كشف البحث كذلك عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي تعزى لمتغيرات الشخصية و المهنية و كذلك اختلاف ترتيب مصادر الضغط النفسي وفق هذه المتغيرات .

و في رأينا هذه النتائج منطقية نظراً لتعقد نمط الحياة و لما نعيشه و يعيشه الأستاذ الجـامعي مـن ظروف اقتصادية و سياسية و اجتماعية و حتى ثقافية كانت المصدر الأساسي في الإخلال بالنمط النفسـي و الفيزيولوجي و العقلي لدى الطبقة العاملة في بلادنا ، و يزاحمنا السؤال : إلى متى ؟ .

الـفـهـرس

إهـــــــداء

شكر و عرفان

الـمقـدمـة.. III . II . I

الفصل الأول :/مشكلة البحث :

1-1/إشكالية البحث...5

1-2/فرضيات البحث..7

1-3/أهداف الدراسة...8

1-4/أهمية موضوع البحث..9

1-5/حدود البحث...10

1-6/تحديد المفاهيم الإجرائية للبحث..11

1-7/الدراسات السابقة..13

هوامش ومراجع الفصل الأول..22

الفصل الثاني :/ الجامعة :

2-1/ مفهوم الجامعة...24

2-2/ الجامعة نسق مفتوح...29

2-3/ أهمية إدارة التنظيمات...33

2-4/ تنظيم الجامعة وهيكلتها...36

2-5/ وظائف الجامعة... 40

2-6/ أهداف الجامعة..41

2-7/ التحليل التنظيمي **لجامعة منتوري -قسنطينة**...43

هوامش ومراجع الفصل الثاني...48

الفصل الثالث :/الأستاذ الجامعي :

3-1/ تعريف الأستاذ الجامعي...51
3-2/ مهام الأستاذ الجامعي..51
3-3/ الأستاذ الجامعي و الحرية الأكاديمية.....................................57
3-4/ الأستاذ و أخلاقيات المهنة..60
3-5/ التفاعل بين الأستاذ و الطالب..63
هوامش ومراجع الفصل الثالث...65

الفصل الرابع :/الضغط النفسي :

4-1/ تطور مفهوم الضغط النفسي 67
4-2/ تعريف الضغط النفسي..69
4-3/ نماذج الضغط النفسي.. 77
4-4/ الضغط النفسي و الإدراك... 87
4-5/ إدراك الذات و الضغط النفسي...93
4-6/ الضغط النفسي وعلاقته بنمط الشخصية.....................................96
4-7/ مركز التحكم (الضبط)..98
4-8/ السيرورة الفيزيولوجية للضغط النفسي.....................................100
4-9/ مصادر الضغط النفسي في العمل..103
4-10/ آثار الضغط النفسي..115
4-11/ أساليب قياس الضغط النفسي..125
4-12/ الاستراتيجيات الوقائية والعلاجية لمقاومة الضغط النفسي....................129
هوامش ومراجع الفصل الرابع...135

الفصل الخامس :/ الإطار المنهجي للبحث :

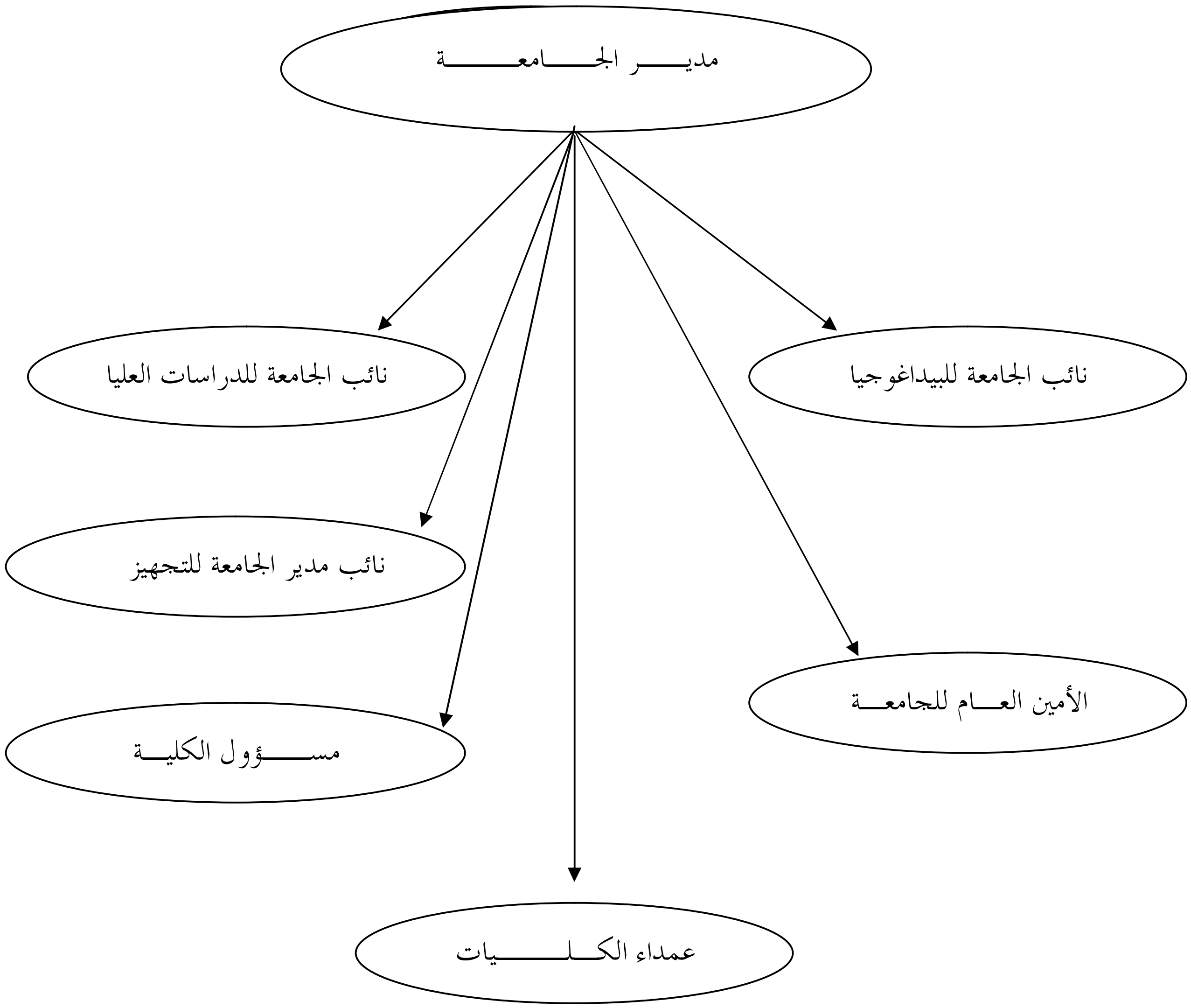
5-1/ عينة البحث...139
5-2/ منهج البحث..140
5-3/ الطرائق الإحصائية المستخدمة 141
5-4/ أدوات جمع البيانات..144

هوامش ومراجع الفصل الخامس..149

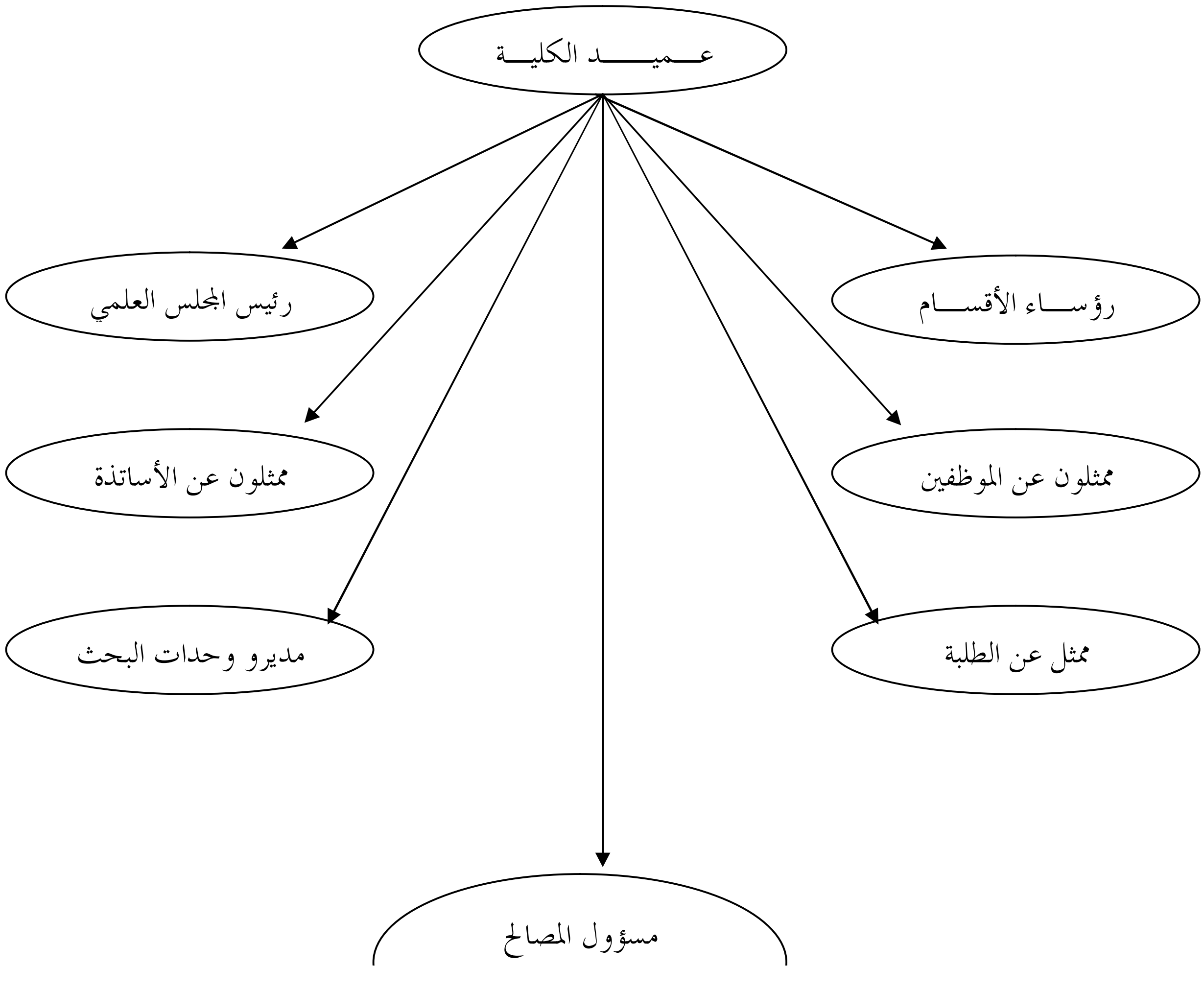
الفصل السادس :/ عرض و تفسير البيانات :

6-1/ نتائج التحليل الإحصائي..151
أولا/ مستويات الضغط النفسي..151
ثانيا/ اختلاف مستويات الضغط بإختلاف المتغيرات الشخصية و المهنية..............152
ثالثا/ مصادر الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي...................................156
رابعا/ اختلاف مصادر الضغط حسب المتغيرات الشخصية و المهنية...................160
6-2/ الاستنتاجات و التوصيات..172
الخاتمة..178
المراجع..181
الملاحق

الهيكل التنظيمي لجامعة قسنطينة في ضوء ما جاء في الجريدة الرسمية



الهيكل التنظيمي للكليات



الجمـــــهورية الجزائرية الديمقـــــراطيـــــة الشعـــبيـــــة

وزارة التعلــيم العـــالي و البحـــث العـــــلمي

جـــــامعـــــة منتـــــــــوري

- قســنطينـــــة –

كليـــــة العــلـــوم الإنســـانيـــة و العلـــوم الاجتماعيــــة

قسم علم النفـــس وعـــلوم التربية

مصادر الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي

أستاذي / أستاذتي

تحية طيبة...

تهدف هذه الإستبانة إلى التعرف على مصادر الضغط النفسي التي يشعر بها الأستاذ الجامعي .

- إن الهدف الأساسي لهذا البحث هو اهتمام علمي لا غير .
- لذا يأمل الطالب الباحث أن تنال هذه الإستبانة اهتمامكم ، ونرجو تعاونكم في الإجابة علـــى بنودها بكامل المعلومات بدقة وموضوعية من أجل الوصول إلى نتائج موضوعية ودقيقـــة قدر الإمكان .

تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير .

الجنس : ذكر : ☐ أنثى : ☐

مدة الخدمة : 0-10 ☐ 10-20 ☐ 20 فأكثر ☐

نوع الكلية : إنسانية ☐ علمية ☐

الرتبة الأكاديمية :

أستاذ دكتور : ☐

أستاذ محاضر : ☐

أستاذ مكلف بالدروس : ☐

أستاذ مساعد : ☐

مساعد : ☐

ما مدى إسهام كل عبارة من العبارات التالية في شعورك بالضغط النفسي (STRESS) ؟ .

		بدرجة كبيرة	بدرجة متوسط	بدرجة قليلة
1	الشعور بأن كمية العمل أكبر من إمكانياتي وقدراتي			
2	الشعور بأن متطلبات العمل في الجامعة تفوق إمكانياتي			
3	أشعر بالحاجة إلى المزيد من الوقت لإنهاء العمل الموكل إلي			
4	يطلب مني إنجاز أعمال كثيرة في وقت محدد			
5	مهام و مسؤوليات التدريس غير واضحة			
6	عدم تشجيع الأستاذ على تجريب أساليب جديدة في التعليم			
7	أشعر بغياب الدعم و المساندة بين الأساتذة			
8	أشعر بضعف التدفئة في الشتاء و التبريد في الصيف			
9	عدم توفر وسائل التهوية في الجامعة			
10	شعوري بأن مهنة التدريس أقل المهن من حيث التقدير الاجتماعي			
11	نقص دافعية التعلم لدى الطلبة			
12	السياسات والتعليمات التي تتبعها الجامعة غير واضحة			
13	أشعر بعدم التقدم في مهنتي			
14	عدم تمتعي بالسلطة الكافية لإنجاز مسؤولياتي			
15	كثرة الضوضاء و الازدحام في مكان العمل			

		بدرجة كبيرة	بدرجة متوسط	بدرجة قليلة
16	عدم اهتمام الإدارة بمطالب و حاجات الأستاذ			
17	فرص الترقي المادية في مهنة التدريس أقل منها في المهن الأخرى			
18	غموض حدود سلطتي في وظيفة التدريس			
19	ضعف الحوار و التواصل بين الأساتذة			
20	نظام قياس الأداء غير عادل لدى الأستاذ الجامعي			
21	العمل يتضمن مخاطر على الصحة نتيجة التعامل بمواد خطرة وسامة			
22	لا تقدم الإدارة الدعم و المساندة للأستاذ			
23	صعوبة وتعقد المهام المسندة إلي			
24	شعوري بمرور فترة طويلة و أنا في رتبتي الحالية			
25	لا يتم تقدير جهود الأستاذ المتميز و الاعتراف بإنجازه			
26	قلة وسائل الأمن و السلامة في الجامعة			
27	العمل في ظل سياسات و إرشادات متعارضة			
28	نقص فرص التقدم والنمو في مهنة التدريس			
29	كثرة الصراعات و النزاعات بين الأساتذة			
30	راتب الأستاذ لا يستجيب لتكاليف المعيشة			
31	التعليمات و القواعد المتبعة جامدة وغير مرنة			
32	توزيع غير عادل لمنح التربصات بالخارج			
33	عدم وجود خطة واضحة للتطوير و التدريب في الجامعة			

34	ضعف الاتصال بين الإدارة و الأساتذة			
35	عدم توفر الأجهزة والمعدات الكافية لإنجاز العمل			
36	توزيع غير عادل للرواتب و الحوافز بين الأساتذة			
37	عدم استغلال كل ما لدي من قدرات ومهارات			
38	أعر باستعلاء زملائي علي			
39	عدم كفاية الإضاءة داخل الحجرة			
40	الطلبة لا يمنحونني التقدير الكافي			
41	نقص الدعم و المسا ندة للمشاركة في المؤتمرات والندوات والبحوث			
42	شعوري بعدم قدرتي على ضبط الحصة الدراسية			

		بدرجة كبيرة	بدرجة متوسط	بدرجة قليلة
43	نظام الكليات على درجة عالية من الرسمية			
44	القيام بأعمال لا تتفق مع مبادئي الشخصية			
45	مركزية شديدة لا تسمح بالمشاركة في اتخاذ القرار			
46	عدم التأكد من مسؤوليات التدريس			
47	شعوري بالضغط لعدم استجابة الطلبة لمطالبي الدراسية			
48	مهنة التدريس يغلب عليها التكرار و الروتين			

			إنجاز أعمال قليلة لا تستغرق سوى ساعات قليلة في اليوم	49
			سلوك الطلبة يزيد من ضغوط العمل علي	50
			غياب قانون أساسي يحمي الأستاذ الجامعي	51
			ضعف التكوين لدى الطلبة	52
			كثرة الإصلاحات و التغييرات في الجامعة	53
			غلبة الجانب النظري على التطبيقي في تلقين المادة الدراسية	54
			ضعف البرامج الدراسية و قدمها	55
			توقعات و انتظارات المجتمع من الأستاذ أكبر من الدور المناط به	56